



ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ В РОБОТІ З ЗАСУДЖЕНИМИ ФАХІВЦІВ СЛУЖБИ ПРОБАЦІЇ

Методичні рекомендації





ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ В РОБОТІ З ЗАСУДЖЕНИМИ ФАХІВЦІВ СЛУЖБИ ПРОБАЦІЇ

Методичні рекомендації

Авторський колектив

Ірина Яковець, д.ю.н., с.н.с., Науково-дослідний інститут вивчення проблем злочинності імені академіка В. В. Сташиса НАПрН України (Харків)

Анатолій Волік, БФ «Громадське здоров'я» (Полтава)

Максим Демченко, БО «Світло надії» (Полтава)

Роман Дрозд, БО «Світло надії» (Полтава)

Олег Янчук, Державна пенітенціарна служба України (Київ)

Рецензенти:

Костянтин Автухов, к.ю.н., Науково-дослідний інститут вивчення проблем злочинності імені академіка В. В. Сташиса НАПрН України

Аніта Якобсоне, PhD, регіональний директор DVV International в Україні, Білорусі, Молдови

Алла Григоренко, Білоцерківське училище професійної підготовки персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України

Максим Палій, к.ю.н., заступник начальника Інституту кримінально-виконавчої служби, професор кафедри кримінально-виконавчого права

Антон Басенко, Міжнародний Альянс з ВІЛ/СНІД в Україні

Редактор: Мирослава Андрущенко

Літературний редактор: Олена Кожушко

Дизайн і верстка: Лариса Конончук

При підготовці цього видання були використані попередні розробки авторів у сфері застосування кейс-менеджменту для роботи з різними вразливими групами громадян.

Методичний посібник розроблено в рамках реалізації проекту «Ресоціалізація та професійне навчання засуджених» Благодійною організацією «Світло надії» за фінансової підтримки Представництва DVV International в Україні. Точки зору, викладені в даній публікації, належать виключно авторам і можуть не співпадати з точкою зору Представництва DVV International в Україні.

Видання надруковане МБФ «Міжнародний Альянс з ВІЛ/СНІД в Україні» в рамках програми «Інвестиції заради впливу на епідемії туберкульозу та ВІЛ-інфекції», за підтримки Глобального фонду для боротьби зі СНІДом, туберкульозом та малярією.

● ЗМІСТ

Передмова від МБФ «Міжнародний Альянс з ВІЛ/СНІД в Україні»	4
Вступне слово	6
Вступ: Поняття кейс-менеджменту в пробації, його функції та сфера застосування	8
Загальні підходи до ведення випадку	13
Соціальна робота з клієнтами пробації	18
1. Опис випадку	20
2. Аналіз випадку.....	27
3. Індивідуальний план допомоги.....	32
4. Виконання індивідуального плану допомоги	46
5. Завершення роботи з випадком. Аналіз результатів.....	54
Супервізія в роботі консультанта.....	59
Роль кейс-менеджменту при складанні досудової доповіді.....	64
Додатки	67
Додаток 1. Інструменти ведення випадку.....	68
1.1. Мотиваційне інтерв'ювання	68
1.2. Консультування з фокусом на рішенні	72
1.3. «Мапа сили» (power map)	74
1.4. Інструменти моніторингу.....	76
Додаток 2. Методичні рекомендації щодо застосування Анкети оцінки ризиків та потреб	81
Додаток 3. Довідник суб'єктів, що надають соціальні та інші послуги бездомним особам та особам, які відбули покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк.....	101

● ПЕРЕДМОВА

ВІД МБФ «МІЖНАРОДНИЙ АЛЬЯНС З ВІЛ/СНІД В УКРАЇНІ»

МБФ «Міжнародний Альянс з ВІЛ/СНІД в Україні» (Альянс) — організація, що майже 15 років є лідером у національній відповіді на епідемію ВІЛ/СНІД та впровадженні програм профілактики соціально небезпечних захворювань серед уразливих груп населення. Історія співпраці Альянсу з Державною пенітенціарною службою України (ДПтСУ), органами та установами виконання покарань нараховує вже більше 10 років.

За оціночними даними, в середньому 30% від загальної кількості осіб, що знаходяться на обліку в кримінально-виконавчих інспекціях (КВІ), є споживачами ін'єкційних наркотиків (СІН), тому в регіонах з їх найбільшою кількістю Альянсом було започатковано реалізацію проектів зменшення шкоди, в ході яких під час реєстрації засуджених у КВІ за допомогою фахівців неурядових партнерських організацій СІН надавались профілактичні послуги (чистий ін'єкційний інструментарій, презервативи, консультування та тестування, інформаційні матеріали) та подальший соціальний супровід. Завдяки цим заходам вдалося забезпечити значне зменшення числа рецидивних злочинів, вчинених СІН в період перебування на обліку КВІ. Саме з огляду на такі позитивні результати Альянс визнає одним із найперспективніших напрямів діяльності подальше сприяння розвитку комплексних підходів до попередження ВІЛ-інфекції та профілактичної роботи з представниками уразливих груп в підрозділах КВІ, особливо з урахуванням набуття чинності Закону України «Про пробацію».

Водночас для підвищення ефективності профілактичного напрямку роботи з уразливими категоріями засуджених за ініціативою Альянсу в Україні було започатковано впровадження технології кейс-менеджменту в роботі з клієнтами КВІ. Цей метод був апробований протягом тривалого часу фахівцями ВІЛ-сервісної сфери та зарекомендував себе як єдиний та ефективний підхід до роботи з представниками уразливих груп, починаючи від залучення клієнта до послуг та сервісів аж до його доведення до лікування, ресоціалізації та реінтеграції. Кейс-менеджмент дозволяє організувати роботу навколо проблеми клієнта, комплексно використовувати ресурси на рівні місцевого співтовариства.

Базовою організацією впровадження таких нових підходів став багаторічний партнер Альянсу – Благодійна організація «Світло Надії», працівники якої вже тривалий час успішно займаються застосуванням прогресивних методів та методик в роботі з засудженими. БО «Світло Надії» за підтримки місцевої влади заснувала Центр соціальної адаптації колишніх засуджених, з 2014 року — Денний центр пробації, в якому клієнти можуть отримати різноманітні профілактичні та соціальні послуги.

Ці методичні рекомендації щодо запровадження кейс-менеджменту в КВІ також розроблені за ініціативи БО «Світло Надії» з використанням попередніх розробок та напрацювань Альянсу щодо кейс-менеджменту. Ми сподіваємось, що дане видання стане в нагоді працівникам органів і установ виконання покарань, а практичне впровадження наведених у ньому підходів створить підґрунтя для підвищення ефективності соціальної адаптації засуджених та зниження числа рецидивних злочинів, що позитивно впливатиме на безпеку й добробут суспільства.

У даному виданні використані фотографії, які відображають весь процес супроводу клієнта служби пробації з використанням методики кейс-менеджменту. Фото зроблені на базі БО «Світло надії» (Полтава).

● ВСТУПНЕ СЛОВО

5 лютого 2015 року Верховною Радою України прийнято Закон України «Про пробацію». Згідно вказаного Закону, починаючи з 27 серпня 2015 року в Україні діє національна система пробації.

Сьогодні пробація є невід'ємним елементом системи кримінальної юстиції багатьох країн та результатом демократичного розвитку суспільства, який доведений майже двохсотрічною історією розвитку пробації.

Прийняття Закону України «Про пробацію» стало реальним кроком у сфері наближення юстиції України до міжнародних стандартів і впровадження у державі принципово нової системи заходів кримінально-правового характеру, притаманної демократичному суспільству.

Закон України «Про пробацію» розроблявся з урахуванням світових стандартів розвитку альтернатив позбавленню волі, а також європейських стандартів пробації, закріплених у Рекомендації Комітету Міністрів Ради Європи №СМ/(2010)1 про Правила Ради Європи з пробації.

Виходячи зі змісту завдань пробації, визначених Законом України «Про пробацію», порівняно з функціями, що виконуються сьогодні кримінально-виконавчою інспекцією, на орган пробації покладаються принципово нові завдання, пов'язані з:

- підготовкою досудових доповідей щодо обвинувачених;
- проведенням соціально-виховної роботи із засудженими;
- реалізацією пробаційних програм стосовно осіб, звільнених від відбування покарання з випробуванням;

- здійсненням заходів з підготовки осіб, які відбувають покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, до звільнення.

Реалізація майже кожної з перелічених новацій базується вже не на вузькому контролі виконання визначених законом та рішенням суду обов'язків засудженого, а потребує аналізу та оцінки конкретного випадку, вміння персоналу пробації робити висновки та розробляти ефективні заходи впливу на поведінку, спілкуватися з ним та мотивувати до змін, що передбачає знання не лише в області юриспруденції, але й у психології, соціальній роботі, педагогіці.

Такі новації у житті держави, як пробація, логічно викликають багато дискусій щодо питань нормативно-правового забезпечення, обґрунтованості та доцільності деяких положень пробації, визначених законодавством.

Разом з тим, не виникає жодних дискусій з приводу того, що без розроблення національних інструментів пробації та відповідної професійної підготовки персоналу система пробації залишиться недієздатною.

Даний посібник не є виключно теоретичним узагальненням. Це видання містить практичний досвід роботи соціальних фахівців, спеціалістів у галузі сервісних послуг уразливим категоріям наших громадян з різних регіонів України, які протягом останніх років доклали багато зусиль для створення ефективного механізму вирішення соціальних та інших проблем особи для поліпшення якості її життя та виключення можливих негативних проявів поведінки.

Посібник розрахований як на персонал пробації, так і на волонтерів та громадських активістів, які прагнуть долучитися до соціально-виховної роботи з правопорушниками, представників інших державних інституцій.

Авторський колектив сподівається, що видання дасть змогу персоналу пробації ефективно виконувати свою роботу, консолідувати зусилля громадських організацій та державних установ у напрямку убезпечення суспільства шляхом попередження рецидивних злочинів через впровадження ефективної системи нагляду та реабілітації правопорушників, створення умов для їх виправлення.

Начальник департаменту кримінально-виконавчої інспекції
апарату Державної пенітенціарної служби України

Олег Янчук



● ВСТУП: ПОНЯТТЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В ПРОБАЦІЇ, ЙОГО ФУНКЦІЇ ТА СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Проблема причин злочинності — ключовий чинник у кримінології, що існує протягом тисячоліть. Зазвичай, коли проблеми причин злочинності розглядаються через спектр філософського вчення про причинність, поряд із поняттям причини, яка викликає негативний наслідок у вигляді вчинення злочину, неодмінно стоїть поняття умови, що власне цього наслідку не викликає, але сприяє тому, щоб причина «виконала свою справу». Терміни «причина» та «умова» застосовує і законодавець.

Виходячи із загальноприйнятого, причини визначаються тими процесами і явищами, що породжують злочинність як їх безпосередній наслідок. Що стосується умов, то вони безпосередньо не породжують злочинність, але «відкривають шлях» для дії причин, спонукають до настання суспільно небезпечних наслідків. Умовами виступають всілякі недоліки в управлінській та організаційній сфері діяльності різних галузей господарства і державного апарату. Саме з цих позицій, як показує наш попередній аналіз, і варто підходити до рецидивної злочинності серед засуджених. Чітке уявлення про те, що є причиною, а що — умовою вчинення нового злочину, й дасть змогу розробити ефективні заходи впливу на них. Такий розподіл дає можливість у кожному конкретному випадку встановити умови впливу на поведінку людини як зовнішніх факторів, так і вплив внутрішніх особливостей індивіда на його вчинки. Розглядаючи злочин як соціальне явище, необхідно враховувати, що оцінка одних явищ як причин, а інших як умов завжди матиме відносний характер, оскільки в одних випадках певне явище може бути причиною злочинності, а в інших — її умовою. Проте явище стає причиною тільки за наявності конкретних умов, що сприяють їй.

Ефективність запобіжної діяльності залежить від правильного визначення тих об'єктів, впливаючи на які вдається «розрядити» криміногенну обстановку. Визначивши явища й процеси, здатні продукувати рецидивну злочинність, та здійснивши пізнання їх природи, персонал Державної кримінально-виконавчої служби України (далі — ДКВС України), а також інші зацікавлені структури й інституції мають впливати на ці об'єкти в напрямку бажаних позитивних змін. Сила цього впливу не завжди виявляється достатньою, принаймні ефективною, що може свідчити про неточність установлення об'єкта запобігання внаслідок недооцінки використання теоретичного потенціалу в даній галузі предметно-практичної діяльності. Тому кожного разу при зверненні до практичного вирішення проблеми запобігання злочинності в цілому чи то окремого її виду виникає необхідність окреслення об'єктів запобіжного впливу та вироблення способів і методів впливу саме на них. І тут на допомогу працівнику служби пробації має прийти кейс-менеджмент.

Кейс-менеджмент являє собою динамічний, добре скоординований, цілеспрямований і гнучкий оціночний підхід. Він включає весь комплекс наявних в державі, суспільстві та оточенні засудженого послуг, які можуть бути спрямовані на задоволення його потреб щодо реабілітації та реін-

теграції. Кейс-менеджмент є керівництвом для втручання, покликаною зменшити ризик повторних правопорушень і забезпечити якісну турботу про правопорушника шляхом послідовного планування, здійснення чи припинення надання послуг.

У перекладі на українську мову слово «кейс-менеджмент» означає «управління випадком», «ведення випадку». Це добре відображає суть кейс-менеджменту як санкціонованого законом втручання в життя правопорушника, спрямованого на управління процесом його соціалізації шляхом забезпечення умов для створення можливостей і формування у нього навичок задоволення потреб соціально прийнятними способами. При цьому основним завданням кейс-менеджменту є встановлення балансу між необхідним втручанням у життя правопорушника, яке дасть змогу максимально дотримати його права та створити умови для задоволення основних потреб некримінальним шляхом, і захистом суспільства шляхом відшкодування збитку, нанесеного жертві й спільноті, та запобігання рецидивних правопорушень.

В якості основних функцій процесу кейс-менеджменту можна виділити наступні:

- оцінка ступеня задоволеності базових та актуальних потреб правопорушника;
- виділення криміногенних потреб, задоволення яких на даному етапі здійснюється кримінальним шляхом;
- оцінка ступеня ризику скоєння рецидивних правопорушень у майбутньому;
- визначення рівня необхідного втручання в життя особи;
- надання інформації судовій інстанції (у разі необхідності) про криміногенні потреби правопорушника, ризик вчинення ним повторних правопорушень і рівень необхідного втручання в його життя;
- оцінка необхідності та можливості отримання особою медичних, психологічних, соціальних, освітніх та інших реабілітаційних послуг в рамках вироку суду й відповідно до можливостей держави і місцевої громади;

- здійснення контролю за процесом надання та отримання послуг з метою забезпечення його безперервності і регулювання в разі необхідності;
- збір і збереження необхідної інформації про особу на всіх етапах ведення справи.

Здійсненням процесу кейс-менеджменту повинні займатися працівники служби пробачії, яких умовно можна назвати «кейс-менеджери». Проте в цей процес активно залучаються представники різних державних установ, громадських організацій, місцевого співтовариства, а також родичі та друзі правопорушника. У підсумку має бути сформована «команда кейс-менеджменту», склад якої варіюється залежно від обставин конкретної справи.

В ідеалі в умовах правозастосовчої діяльності процес кейс-менеджменту має розпочинатися ще з моменту надходження запиту на складання досудового звіту про особу, хоча він може запроваджуватися й пізніше, після винесення вироку суду, якщо таке втручання є доцільним і необхідним.





Закон України «Про пробацію» передбачає три види пробації:

- 1) досудова — забезпечення суду формалізованою інформацією, яка характеризує обвинуваченого, з метою прийняття судом рішення щодо міри його відповідальності;
- 2) наглядова — здійснення наглядових та соціально-виховних заходів щодо: засуджених до покарань у вигляді позбавлення права обіймати певні посади або займатися певною діяльністю; осіб, яким покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк замінено покаранням у вигляді громадських або виправних робіт; осіб, звільнених від відбування покарання з випробуванням; звільнених від відбування покарання вагітних жінок і жінок, які мають дітей віком до трьох років, а також направлення засуджених до обмеження волі для відбування покарання до виправних центрів;
- 3) пенітенціарна — підготовка осіб, які відбувають покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, до звільнення з метою трудового і побутового влаштування таких осіб після звільнення за обраним ними місцем проживання.

Отже, кейс-менджемент може бути корисним на будь-якій з цих стадій роботи з правопорушником.



Кейс-менеджмент у центрі пробації: перша зустріч інспектора та засудженого

● ЗАГАЛЬНІ ПІДХОДИ ДО ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

Ведення випадку (кейс-менеджмент) — модель соціальної роботи; спільна діяльність клієнта* і відповідних служб, спрямована на реалізацію індивідуальних потреб клієнта через отримання необхідних послуг. Синонім у соціальній роботі — *соціальний супровід*. Синонім у медицині — *індивідуальний підхід*.

* Особа, що вчинила злочин і перебуває на обліку служби пробації, набуває статусу клієнта, тобто отримувача спеціальних послуг. У Законі України «Про пробацію» вживається термін «суб'єкт пробації» – засуджений, щодо якого за рішенням суду та відповідно до закону застосовуються наглядові, соціально-виховні заходи, та обвинувачений, щодо якого органом пробації готується досудова доповідь. У цьому виданні ці терміни, а також терміни «правопорушник», «засуджений» будуть вживатися в якості синонімів.

Ведення випадку, як різновид соціальної роботи, використовується, якщо клієнт:

- не може самостійно вирішити одну або кілька складних проблем;
- має розлади адаптації, внаслідок чого відбулася повна або часткова втрата навичок соціального самообслуговування;
- має комплекс проблем (медичні, психологічні, соціальні, юридичні), вирішення яких потребує послідовності;
- проблема клієнта носить специфічний характер і не може бути вирішена без необхідної допомоги.

УВАГА!!!! Кейс-менеджмент може застосовуватися не до всіх клієнтів пробації !!!!!

Далеко не всі правопорушники потребують допомоги. Численні дослідження свідчать, що частина таких осіб, по-перше, неспроможна повернутися в суспільство, і проведення активної роботи з цією категорією засуджених приречене на зайве витрачання ресурсів, які й так є вельми обмеженими. По-друге, інша частина клієнтів взагалі не потребує надання допомоги, бо здатна самостійно вирішити всі наявні проблеми. Таким чином, лише невелика частина правопорушників потребує підходу на основі кейс-менеджменту.

Модель ведення випадку в роботі з клієнтами служби пробації застосовується, якщо:

- ситуація клієнта включає в себе більш ніж два проблемних запити і передбачає довгострокову спільну діяльність та роботу за індивідуальним планом;
- клієнт задовольнив нагальні базові потреби і потребує допомоги, для надання якої необхідне залучення додаткових ресурсів;
- клієнт не може самостійно отримати доступ до життєво необхідної йому послуги (лікування, оформлення групи інвалідності, працевлаштування тощо).

Недоцільно застосовувати модель ведення випадку там, де можливе набагато простіше рішення.

Наприклад, якщо клієнт має проблему стосовно отримання правової допомоги у кримінальній або іншій справі і не має коштів на оплату адвоката, йому достатньо надати консультацію, ознайомити з існуючим порядком отримання безкоштовної правової допомоги і переадресувати до відповідного регіонального Центру. Але якщо у суб'єкта виникла проблема відсутності необхідних документів (причому, паспорту чи свідоцтва про народження) і Ви виявите, що їх оформлення потребує певного часу і самостійно людина не може їх отримати, тоді доцільно використати модель ведення випадку і скласти з клієнтом індивідуальний план дій.



Кейс-менеджмент у центрі пробації: спільна консультація інспектора та соціального працівника

Мета ведення випадку

Чому важливо застосовувати модель ведення випадку саме у роботі з особами, що вчинили кримінальне правопорушення?

Ведення випадку — це вид соціальної роботи, метою якого є формування у дезадаптованої людини навичок самостійного вирішення проблем для успішної адаптації у соціумі.

Саме соціально-психологічна дезадаптація у більшості випадків є фактором виникнення, розвитку та наслідків вчиненого злочину. Тому при роботі з правопорушниками варто застосовувати метод ведення випадку.

Метою ведення випадку клієнта є соціальна адаптація¹ до умов життя в суспільстві, що сприяє реінтеграції правопорушника в суспільство².

Можливі цілі ведення випадку в роботі з клієнтами пробації:

За проблематикою цілі роботи з клієнтами пробації спрямовані на такі види реінтеграції (або адаптації) клієнта до загальноприйнятих в законослухняному суспільстві умов життя:

- психологічну;
- соціальну;
- фізичну.

Психологічна адаптація:

- кризова психологічна допомога;
- кваліфікована психологічна допомога;
- психотерапія посттравматичного стресового розладу (ПТСР);
- терапія хімічних залежностей;
- вирішення конфліктних ситуацій;
- реабілітація.

Соціальна адаптація:

- отримання належних соціальних виплат;
- соціально-побутове забезпечення (продукти харчування, одяг, ноші);
- тимчасове житло;
- (пере)оформлення документів;
- юридична допомога;

¹ У цьому посібнику термін «соціальна адаптація» вживається у значенні «взаємозумовлений процес пристосування індивіда до соціального середовища і пристосування суспільства до потреб особистості через їх задоволення. Відповідність між рівнем соціальних потреб і рівнем їх задоволення визначає рівень соціальної адаптації».

² Термін «реінтеграція» розуміється як «процес повернення людини в суспільство в ролі активного і незалежного члена соціального життя, що передбачає компенсацію втрат соціальних зв'язків, досягнення нею відповідного рівня емоційного стану тощо». Саме належна організація та забезпечення оптимальних умов реінтеграції і створюють можливості для подальшого повноцінного функціонування індивіда у соціумі.

- допомога членам родини (в тому числі неповнолітнім);
- працевлаштування;
- перекваліфікація;
- навчання;
- організація дозвілля;
- залучення до соціально корисної діяльності, волонтерського руху.

Фізична адаптація:

- первинна медична допомога;
- кваліфікована медична допомога (медичне обстеження, лікування гострих та хронічних захворювань);
- диспансеризація;
- (пере)оформлення інвалідності;
- санаторно-курортне лікування;
- реабілітація.

Що потрібно для початку роботи за моделлю ведення випадку?

Вимоги до організації

1. Партнерська мережа. Робота за моделлю ведення випадку може бути ефективною тільки за умови розвинутих партнерських стосунків організації, на базі якої впроваджується даний підхід. Отже, обов'язковою передумовою впровадження цієї моделі є так звана «мапа сили» (power map) — регіональна мережа партнерських організацій, з якими укладено угоду про співпрацю, що передбачає направлення і переадресацію засуджених до цих установ (див. Додаток 1.3. «Мапа сили»).

2. Персонал. Ведення випадку — це поетапна робота, що підпорядковується певному алгоритму. Для реалізації цього алгоритму в організації має бути персонал, який пройшов підготовку з кейс-менеджменту і, бажано, має фахову освіту з соціальної роботи.

3. Юридична база. Ефективна допомога клієнтам пробації можлива тільки у правовій площині. Тому необхідною умовою початку роботи з ведення випадку є знання діючих нормативних актів, що регулюють надання юридичної допомоги особам, які вчинили правопорушення, та соціальну роботу в Україні.



Кейс-менеджмент у центрі пробації: розробка плану соціального супроводу

● СОЦІАЛЬНА РОБОТА З КЛІЄНТАМИ ПРОБАЦІЇ

Ведення випадку правопорушника

В основу методичних рекомендацій з ведення випадку клієнта пробації (засудженого) покладено наступний приклад:

Віталій, 32 роки, мешканець м. Харків, раніше двічі відбував покарання в місцях позбавлення волі за вчинення крадіжок без проникнення до приміщення. Всього сукупно провів в місцях позбавлення волі 6 років. На теперішній час судимості за ст. 89 КК України погашені. Засуджений за ст. 185 ч. 2 КК України до 2-х років позбавлення волі (разом з двома друзями вчинив крадіжку трансформатора із залізниці) та звільнений від відбування покарання з випробу-

вальним терміном в один рік. Неодружений, має двох малолітніх дітей — доньку 5 років та сина 6 років, закінчив 9 класів, професії не має. Офіційно не працює, нерегулярно виконує замовлення на встановлення вікон за зверненням приватної фірми. Співмешканка Віталія — мати його дітей — померла кілька років тому. Батьки Віталія також померли. Віталій проживає з матір'ю своєї співмешканки — хворою літньою жінкою в її квартирі разом з дітьми. Власного житла не має. Бабуся постійно влаштовує йому сварки та намагається вигнати разом з дітьми. Декілька разів викликала міліцію, яка притягувала Віталія до адміністративної відповідальності за дрібне хуліганство та насильство в сім'ї. Зі слів клієнта, ніякого насильства не було, а просто на нього наклали стягнення лише з мотивів тверджень хворої літньої жінки, що фактично його обмовила, та міркувань наявності в нього судимостей.

Не може працевлаштуватись, грошей постійно не вистачає. Зі слів Віталія, його діти часто застуджуються і хворіють, тому не можуть відвідувати садочок, а стара теща не здатна тривалий час доглядати за дітьми. Тому він не може знайти собі постійну роботу. На консультації перебуває в нетверезому стані. Каже, що п'є з горя і доволі часто, практично кожен день. Зі слів Віталія, лише алкоголь допомагає йому забути та відійти від проблем. Соціальні виплати на дітей отримував, проте нині вони скінчились і жодних заощаджень у нього немає. Саме відсутністю грошей і можливості їх заробити й пояснює вчинення крадіжки. Не заперечує, що стан алкогольного сп'яніння зумовив прийняття рішення щодо вчинення злочину.

Алгоритм ведення випадку³

1. Опис випадку.
2. Аналіз випадку.
3. Індивідуальний план допомоги.
4. Виконання індивідуального плану допомоги.
5. Завершення роботи з випадком. Аналіз результатів.

³ Алгоритм ведення випадку на практиці можна використовувати як послідовно, так і опційно — окремі його елементи.

1. ОПИС ВИПАДКУ

Необхідні засоби	Зміст	Хронометраж	45 хвилин
1. Обладнане приміщення для приватної бесіди.	1. Бесіда і ведення записів.	25–30 хвилин на клієнта	
2. Зошит (блокнот). 3. Ручка.	2. Опис випадку.	15 хвилин на самостійну роботу	

Проведенню бесіди і опису випадку передують інформаційний блок спілкування з клієнтом пробації. На початку фахівець служби інформує правопорушника про підстави його виклику до служби пробації, покладені на нього законом та судом обов'язки, роз'яснює права засудженого, мету зустрічей та подальшої бесіди, її можливі наслідки та результати. Головне на цьому етапі — мотивувати або переконати клієнта у доцільності співпраці з працівником служби пробації, тому варто робити акцент на позитивних складових такої спільної діяльності, а не на негативних наслідках у разі відмови від неї. Хоча питання відповідальності також мають бути висвітлені.



Кейс-менеджмент у центрі пробації: заповнення документації ведення випадку

Опис випадку зовні виглядає як бесіда. Це — перша зустріч, під час якої клієнт розповідає про причини своєї злочинної поведінки та наявні у нього проблеми, що призвели до цього. Ви (*консультант*) розмовляєте із правопорушником (з цього моменту — *клієнтом*) так, щоб отримати якомога більше інформації про *життя, проблеми і потреби клієнта*.

Консультант, який веде випадок, — це людина із зошитом і ручкою. На початку бесіди консультант ввічливо просить клієнта дозволу вести записи у його присутності. Записи в комп'ютер чи інший електронний пристрій під час бесіди з клієнтом вважаються неприпустимим порушенням етики відносин. У будь-якому випадку на запис потрібна згода клієнта.

Практикум

Відкриті і закриті питання (приклади)

Відкриті питання (передбачають розгорнуту відповідь і дають повну картину):

- «За яких причин Ви були змушені вчинити злочин?»
- «Опишіть, що з Вами сталося?»
- «Ким Ви працювали до засудження?»
- «Опишіть, будь ласка, склад Вашої сім'ї?»
- «Де Ви зараз мешкаєте і в яких умовах?»
- «Коли, де і в якому розмірі Ви отримували соціальну або іншу допомогу до постановки на облік в нашій службі?»
- «Чи отримували Ви освіту?»
- «Чому Ви припинили навчатися?»
- «Ким би Ви хотіли працювати?»
- «Опишіть, чим Ви хворіли і хворієте зараз, щоб ми могли за необхідності сприяти у наданні Вам медичної допомоги в обстеженні і лікуванні. Можливо, є якісь хронічні хвороби?»

Закриті питання (передбачають коротку, однозначну відповідь і дають неповну картину):

- «Ви працювали до засудження /вчинення злочину?»
- «Ви заміжня?», «Ви одружений?»
- «Вам є де зараз жити?»
- «Ви задоволені новими умовами проживання?»
- «Ви отримували раніше соціальну допомогу?»
- «Ви працюєте зараз?»
- «Чи турбує Вас зараз стан Вашого здоров'я?»

Збір інформації під час бесіди нагадує прийом у лікаря, коли той опитує пацієнта про його скарги та життя в цілому. Під час соціального прийому клієнта консультанту (працівнику служби пробації, який виступає саме в такій ролі) треба зібрати інформацію про:

- *життя та кримінальну історію;*
- *проблеми;*
- *потреби.*

Для фіксації отриманої інформації можна використовувати загальну схему Анкети оцінки ризиків та потреб, до якої додаються власні спостереження консультанта.

Зокрема, встановлюються дані про:

1. *Попередні судимості.*
2. *Причини вчинення злочинів, їх тотожність.*
3. *Час, який минув з моменту попереднього засудження / звільнення від покарання чи кримінальної відповідальності.*
4. *Час, який особа в сукупності провела в місцях позбавлення волі (за всіма наявними судимостями).*
5. *Наявність залежностей.*
6. *Ситуацію з місцем проживання.*
7. *Облаштування побуту.*
8. *Освіту.*
9. *Професію (спеціальність) / Виконувану роботу (працевлаштованість).*
10. *Родинні стосунки.*
11. *Інтереси, нахили.*
12. *Фізичне здоров'я.*
13. *Ставлення до правопорушення.*
14. *Мотивацію до змін.*
15. *Інші обставини, що є актуальними на думку консультанта.*

Опис робиться зі слів клієнта та спостережень консультанта. Аркуш паперу ділиться на дві колонки (табл. 1). В одну колонку заносяться відповіді клієнта, в іншу — спостереження консультанта.

Інформація зі слів клієнта записується в тому порядку, в якому висловлюється клієнт. Коли слово переходить до консультанта, він уточнює відповіді клієнта для збору потрібної інформації.

Спостереження консультанта — те, чого не розповідає клієнт, але що помітно в його поведінці і зовнішності. Це — *фізичний стан* (тверезий/нетверезий; задовільний/виснажений), психічний стан (депресія, емоційна невірноваженість, плаксивість, загальмованість, агресивність), рівень гігієни (чисті/брудні шкіра та одяг), *видимі ознаки хвороб* (блідість, висипання на шкірі, почервоніння, припухлість тощо).

Таблиця 1

Приклад ведення записів під час опису випадку

14.03.2015 (11.00 — 11.45) Віталій	
Зі слів: 3 Харкова. 32 роки, неодружений. Співмешканка померла. Донька 5 років та син 6 років. Живуть у матері померлої співмешканки. Просить допомогти фінансами. Відчуває постійну нестачу грошей та відсутність законних шляхів їх регулярного заробляння. Раніше двічі відбував покарання в місцях позбавлення волі за вчинення крадіжок без проникнення до приміщення. Всього сукупно провів в місцях позбавлення волі 6 років. На теперішній час судимості в силу ст. 89 КК України погашені. Засуджений за ст. 185 ч. 2 КК України до 2-х років позбавлення волі (разом з двома друзями вчинив крадіжку трансформатора із залізниці) та звільнений від відбування покарання з випробувальним терміном в один рік.	Спостереження: Вимогу висловлює із незадоволенням: «Мне должны платить.... Государство ничего для меня не делает, а у меня ведь дети... Меня сделало преступником само государство...» Усе зводить до отримання матеріальної допомоги: «Не надо меня учить, лучше помогите материально....» Помітний запах алкоголю. Виражених ознак сп'яніння немає.

Вчинення злочинів пояснює скрутним матеріальним становищем та потребою годувати дітей й престарілу матір співмешканки.

Притягувався до адміністративної відповідальності за дрібне хуліганство та насильство в сім'ї за заявою матері його співмешканки.

Освіта 9 класів, не має жодної професії, тому і не намагався влаштуватися на роботу. «Куди попало» влаштовуватись не хоче, бо ні з ким залишити дітей. Підходить тільки неповний робочий день або ніч. У центрі зайнятості не реєструвався. Вважає, що там йому не запропонують «нормальної» роботи.

Здоров'я: у Віталія — нормальне; донька та син часто застуджуються і хворіють. Хворою є й їхня бабуся.

На питання про запах алкоголю каже, що п'є з горя.

Коли консультант вважає, що зібраної ним інформації в цілому достатньо, аби проаналізувати проблеми і потреби клієнта, який висловився повністю, та відведений час спливає, він переводить бесіду в стадію завершення.

Для завершення бесіди потрібно сказати клієнту: *«Добре, тепер мені треба проаналізувати проблеми, що у Вас виникли, і розібратися, чим наша служба пробації може Вам допомогти. На нашій наступній зустрічі я Вам запропоную деякі варіанти вирішення Ваших проблем, і ми разом їх обговоримо. Якщо Ви погоджуєтесь на отримання допомоги, Вам потрібно написати заяву про це».*

Далі консультант знайомить клієнта з функціями і регламентом (графіком) роботи служби пробації, яку він представляє, інформує правопорушника про покладені на нього законом та судом обов'язки і домовляється з ним про наступну зустріч. Клієнт пише заяву в довільній формі⁴, а також запов-

⁴ Примітка: складання такої заяви не передбачено нормативними документами, що стосуються діяльності кримінально-виконавчої інспекції. Натомість практика свідчить, що власноруч написана заява підвищує мотивацію клієнта та його розуміння застосовуваних до нього заходів підтримки, дозволяє чіткіше зрозуміти обсяги й види допомоги, а також алгоритм вирішення проблем.

нують інші, передбачені чинним законодавством формуляри й документи. На цьому перша зустріч завершується.

Рекомендовано, щоб між консультаціями у соціальній роботі проходило не більше 72 годин (три доби). Відтермінування наступної бесіди також важливе для перевірки мотивації клієнта — чи буде він пам'ятати про зустріч, чи з'явиться у призначений час. Консультант залишає клієнту телефон служби, куди той має повідомити, якщо в нього зміняться обставини і він не зможе прийти на бесіду або захоче її перенести (але не прискорити).

УВАГА! Не варто в усіх випадках прив'язувати зустріч для проведення соціальної роботи до явки на реєстрацію, що обов'язково передбачається чинним законодавством для ряду категорій засуджених. Якщо розв'язання проблем вимагає іншої періодичності зустрічей — потрібно відокремлювати ці два типи явок та пояснювати клієнтам різницю.

Коли клієнт пішов, консультанту буде потрібно 20–25 хвилин для систематизації записів у випадок (кейс). Кейс може складатися не лише з описової частини самого випадку, а й містити заповнену формалізовану Анкету оцінки ризиків та потреб. Безпосередньо випадок доцільно записувати за наведеним вище прикладом (приклад Віталія). У підсумковому вигляді описаний випадок має відображати наступну послідовність:



Кейс-менеджмент у центрі пробації: заповнення документів

Життя: паспортні дані — місце проживання до засудження /вчинення злочину — кримінальна історія — освіта — професія — останнє місце роботи — родинне коло — стан здоров'я клієнта і членів сім'ї — мотивація до змін. Причини вчинення злочину: зі слів клієнта. Проблеми: зі слів клієнта, дані спостереження. Потреби: зі слів клієнта.

«Кейс без менеджменту» — надання необхідної допомоги одразу після опису випадку

В деяких випадках вже під час першої бесіди, після збору інформації, консультант може чітко визначити проблему клієнта і вид необхідної допомоги. Якщо це одна проблема, потреба клієнта чітко зрозуміла і в арсеналі консультанта вже зараз є необхідна послуга або шлях її забезпечення, то перша ж бесіда може завершитись видачею рекомендацій клієнтові (що робити і куди звертатись) або наданням безпосередньої допомоги. Такий випадок називається монопроблемним кейсом або «кейсом без менеджменту», а його вирішення — одноетапною допомогою.

Якщо проблем дві та більше і вони стосуються не тільки клієнта, але й членів його родини, такий випадок потребує аналізу. В цьому разі клієнту призначається нова зустріч, а консультант, в проміжок часу між першою і другою бесідою, проводить аналіз випадку. Такий кейс називається поліпроблемним, а вирішення — кейс-менеджментом.

Навички:

- **Довіра.** Бажано, щоб між консультантом і клієнтом не було «перешкоди» у вигляді столу. Під час бесіди важливо розташувати крісла напроти, це сприятиме більшій відвертості клієнта і встановленню довірчих стосунків.
- **Конфіденційність.** Перед початком записів повідомте клієнту, що нотатки носять виключно робочий характер, а інформація щодо особистого життя та даних клієнта розголошуватися не буде.
- **Окремий випадок** — окремий зошит. Важливо, щоб на кожного конкретного клієнта заводився окремий зошит (окрема частина справи). Чорнові записи під час першої бесіди можуть робитися у робочому блокноті консультанта, але якщо кейс є поліпроблем

ним і потребує аналізу, то опис випадку робиться вже в окремому зошиті (справі), який підписується прізвищем клієнта.

- **Рамки.** Важливо, щоб під час першої бесіди клієнт отримав від консультанта детальну інформацію про графік, регламент і правила роботи служби пробації, власні права та обов'язки. Клієнт повинен чітко дотримуватись графіку роботи консультанта і його служби. Графік, регламент і правила мають бути доступні клієнтові наочно — у вигляді роздрукованих і розміщених на видному місці оголошень і повідомлень. Але при цьому час зустрічей варто планувати з урахуванням особистих обставин клієнта (приміром, часу його роботи чи навчання, догляду за дітьми тощо). Власне процес сприяння у соціальній адаптації та реінтеграції не повинен створювати штучних перешкод для клієнта.

2. АНАЛІЗ ВИПАДКУ

Необхідні засоби	Зміст	Хронометраж	
1. Час і місце для самостійної роботи.	1. Аналіз випадку.	20–30 хвилин на самостійну роботу.	60 хвилин
2. Обладнане приміщення для бесіди.	2. Спільне обговорення проблем, потреб, ресурсів.	30 хвилин на роботу з клієнтом.	
3. Зошит (блокнот) з описом випадку клієнта.			
4. Ручка.			

На основі інформації, отриманої під час першої бесіди (опис випадку), консультант проводить аналіз випадку. Аналіз випадку передбачає як самостійну роботу при підготовці до другої зустрічі з клієнтом, так і обговорення безпосередньо під час бесіди.

Аналіз випадку включає формулювання і оцінювання:

- проблем;
- потреб;
- ресурсів (клієнта і організації, куди звернувся клієнт).

Під час аналізу випадку спочатку формулюються проблеми (усвідомлені і неусвідомлені), потім потреби, у підсумку розглядаються ресурси (табл. 2).

Таблиця 2

«Рух аналізу» при роботі з випадком

Проблеми	→	Потреби	→	Ресурси
----------	---	---------	---	---------

Усвідомлені проблеми клієнта — ті, що він озвучує сам (проблеми зі слів клієнта).

Неусвідомлені — проблеми клієнта, що виявляє консультант під час бесіди, спостереження і аналізу випадку.

Записи при аналізі випадку рекомендується проводити в тому ж зошиті, де описано випадок. Для ведення аналітичних записів пропонується на вибір:

- метод «стрілки годинника» (табл. 3);
- метод відповідностей (табл. 4).

Метод «стрілки годинника»

Під час аналізу випадку методом «стрілки годинника» аркуш паперу ділиться на чотири чверті, як циферблат. Аналіз здійснюється за рухом годинникової стрілки з верхнього лівого кута в лівий нижній. Переваги методу: наочність (проблеми, потреби і ресурси — на одному аркуші). Недолік: неструктурованість проблем, важко прослідкувати їх відповідність потребам і ресурсам.

Таблиця 3

Аналіз випадку методом «стрілки годинника»

Проблеми	→	Потреби
Ресурси організації	←	Ресурси клієнта

Метод відповідностей

Нижче методом відповідностей проведено аналіз випадку Віталія. Переваги методу: кожній проблемі відповідають певні потреби і ресурси; можливість внесення нових даних. Недолік: громіздкість таблиці.

Таблиця 4

**Проблеми — Потреби — Ресурси. Аналіз учбового прикладу
(випадок Віталія) методом відповідностей**

Проблеми	Потреби	Ресурси	
		клієнта	організації
Усвідомлені: 1. Відсутність постійних і регулярних фінансових доходів. 2. Наявність потреби забезпечення дітей.	Соціальні виплати	Підтримка родичів	• Юридична консультація; • З'ясування питання по соціальних виплатах; • Партнерські зв'язки із Управлінням праці та соціального захисту населення та службою у справах дітей; • Партнерські зв'язки з Управлінням юстиції, центрами первинної та вторинної правової допомоги, громадськими організаціями.
4. Ні з ким залишити дітей.	Сторонній догляд за дітьми	Підтримка родичів	Партнерські зв'язки із Центром денного перебування дітей (НПО), обласним та міським Управлінням освіти.
Неусвідомлені:			
1. Розвиток алкогольної залежності.	Профілактика (або вже лікування) алкоголізму	Визнає, що п'є з горя	Консультація психолога (робота з причинами потягу до алкоголю).

Проблеми	Потреби	Ресурси	
		клієнта	організації
Неусвідомлені:			
3. Діти часто застуджуються і хворіють; мати покійної співмешканки хворіє також.	Медичне обстеження дітей та матері співмешканки		Партнерські зв'язки з обласним та міським Управлінням охорони здоров'я
4. Відсутність власного житла та проблеми в родині.	Оренда житла або гуртожиток	Залежно від місця	Х-ресурси ⁵ консультація психолога
	Працевлаштування налагодження нормальних відносин в родині		

Під час зустрічі з клієнтом консультант презентує перед ним своє бачення його проблем і потреб. Клієнт має погодитися з формулюваннями по всіх пунктах, або, в разі незгоди, внести свої корективи та/або запропонувати свої формулювання проблем і потреб. Це робиться шляхом обговорення.

Коли формулювання проблем і потреб з клієнтом погоджено, консультант знайомить його з ресурсами, що є у розпорядженні служби пробації.

⁵ *Примітка:* Окрему увагу обов'язково варто приділити х-ресурсам. Х-ресурси – це можливості, якими організація (консультант) НЕ володіє (за вирішення цих проблем консультант НЕ береться). У зверненні до клієнта під час бесіди це може мати такий вигляд (на прикладі Віталія):

«Ми з колегами проаналізували Ваші проблеми та потреби і можемо запропонувати Вам допомогу у працевлаштуванні, навчанні для набуття професії, з'ясуванні питання по соціальних виплатах, ..., але питання щодо надання житла чи гуртожитку наша організація не вирішує. Це поза межами нашої компетенції. Натомість, ми можемо сприяти Вам у налагодженні нормальних відносин з матір'ю Вашої покійної співмешканки, що дозволить вирішити проблему з житлом – Ви будете і далі проживати разом з нею».

Ресурси клієнта також визначаються спільно. Для цього консультант застосовує наступні питання: *«Хто Вам ще може допомогти у вирішенні цієї проблеми?»*, *«Що Ви самі можете зробити для вирішення цієї проблеми?»*, *«Як би Ви самі вирішували цю проблему?»*, *«Що Ви вже робили для вирішення цієї проблеми?»* тощо.

Після того, як клієнт ознайомився з ресурсами організації, консультант отримує від нього усну згоду на отримання допомоги за умов забезпечення доступу до користування наявними ресурсами організації:

«Ми можемо запропонувати Вам консультацію юриста для з'ясування питання щодо соціальних виплат, реєстрації у Центрі зайнятості з можливістю навчання професії та допоможемо у влаштуванні дітей в Центр денного перебування або дошкільний навчальний заклад, за необхідності з Вами попрацює психолог, ... Якщо Ви погоджуєтесь на такі умови, то на наступній зустрічі нам потрібно буде з Вами скласти план дій і підписати угоду, після підписання якої ми з Вами одразу починаємо діяти. Домовились?»

Після отримання усної згоди клієнта, консультант призначає йому час третьої зустрічі, на якій клієнту буде презентовано індивідуальний план і запропоновано підписання угоди.

Ресурси клієнта необхідно визначити для:

- окреслення можливостей;
- з'ясування «точок опори» (що клієнт може зробити чи вже зробив для вирішення даної проблеми);
- оцінки рівня адаптованості:

адаптований — власних ресурсів клієнта вистачає для вирішення проблем, які й стали причиною виникнення дезадаптованості та вчинення злочину;

частково адаптований — проблеми і ресурси для їх вирішення рівнозначні. Більшість проблем клієнт може вирішити самостійно, але в деяких випадках не може обійтися без сторонньої допомоги;

дезадаптований — відсутність або мінімум власних ресурсів за наявності кількох значних проблем.

Рівень адаптованості потрібно визначити:

- щоб знати, скільки та які кроки треба зробити для вирішення проблем клієнта.

Навички:

- **Контроль часу (тайм-менеджмент).** Важливою навичкою в роботі консультанта є контроль і управління часом. Уважно слідкуйте за дотриманням часу, вказаного в даних рекомендаціях (див. *Хронометраж*), вчіть клієнта поважати час і контролювати його власним прикладом. Дотримання чіткого часового регламенту необхідне не лише для консультації (бесіди), а й для виконання завдань індивідуального плану.
- **Робота з таблицями.** Згадайте уроки геометрії і не лінуйтеся креслити таблиці під час ведення записів. Це допоможе Вам розкласти по полицях отриману інформацію. Мислення стає структурованим, полегшується прийняття рішень.

3. ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН ДОПОМОГИ

Необхідні засоби	Зміст	Хронометраж	
1. Час і місце для самостійної роботи.	1. Самостійна робота консультанта з розробки індивідуального плану допомоги.	1 година	90 хвилин
2. Обладнане приміщення для бесіди.	2. Спільне з клієнтом обговорення індивідуального плану. Підписання домовленостей (угода, поінформована згода).	30 хвилин	
3. Зошит (блокнот) з описом і аналізом випадку клієнта.			
4. Ручка.			

За результатами аналізу випадку розробляється індивідуальний план допомоги клієнту. Ознайомлення з ним і підписання домовленостей відбуваються під час третьої зустрічі.

Розробка індивідуального плану — двохетапна. Вона передбачає як самостійну роботу при підготовці до третьої зустрічі з клієнтом (перший етап), так і обговорення безпосередньо під час бесіди (другий етап).



Кейс-менеджмент у центрі пробації: індивідуальний план допомоги

Індивідуальний план допомоги розробляється згідно потреб клієнта та наявних ресурсів і включає:

- назву послуги та її постачальника (перелік послуг і постачальників);
- терміни виконання (окремих пунктів і плану допомоги в цілому);
- обов'язки сторін (угода про надання послуг).

При розробці індивідуального плану спочатку складається перелік послуг та їх постачальників, а потім це вноситься на обговорення з клієнтом. Результатом обговорення має стати погодження індивідуального плану між клієнтом і консультантом та підписання угоди (табл. 5).

Таблиця 5

Послідовність дій при складанні індивідуального плану допомоги клієнту

Складання переліку послуг і їх постачальників (чернетка)	Обговорення індивідуального плану з клієнтом	Заповнення бланків «План індивідуальної допомоги» і «Угода про надання послуг»
	Наочний показ, як діє план допомоги	Підписання документів

Підбір послуг і постачальників

На самостійну роботу з розробки індивідуального плану консультанта потрібно близько години. Консультант працює в зошиті, де вже виписано потреби клієнта і ресурси організації. Йому необхідно підібрати послуги для клієнта і постачальників цих послуг. Послуги є похідними від потреб і ресурсів. Постачальники залежать від виду послуги і партнерської мережі організації, яку представляє консультант.

Для зручності підбору послуг і постачальників до таблиці 4 («Проблеми — Потреби — Ресурси») додається стовпчик «Послуги/Постачальники». Це — чернетка перед складанням переліку послуг (табл. 6).

Таблиця 6

Підбір послуг/постачальників (приклад Віталія)

Потреби	Ресурси / Організації	Послуги / Постачальники
Соціальні виплати	• Юридична консультація • З'ясування питання щодо можливості отримання соціальних виплат • Партнерські зв'язки з Управлінням праці та соціального захисту населення	1. Консультація юриста щодо з'ясування питання по соціальних виплатах / УПСЗН

Потреби	Ресурси / Організації	Послуги / Постачальники
• Отримання професії • Працевлаштування		2. Реєстрація у Центрі зайнятості 3. Консультація фахівця ЦЗ щодо навчання новій професії 4. Консультація фахівців Центру професійно-технічної освіти щодо набуття професії в цих закладах
Профілактика (або вже лікування) алко-голізму	Консультація психолога (робота з причинами потягу до алкоголю)	5. Консультація психолога / приватний психолог-волонтер
Сторонній догляд за дітьми	Партнерські зв'язки з Центром денного перебування дітей (НПО)	6. Влаштування дітей у Центр денного перебування дітей / НПО «Червона калина»
Необхідність влаштування доньки у дошкільний заклад	Партнерські зв'язки з обласним та міським управлінням освіти	7. Консультація працівника міського управління освіти щодо запису в дитячий садок і школу (у майбутньому)
Медичне обстеження дітей та бабусі	Партнерські зв'язки з обласним та міським управлінням охорони здоров'я	8. Реєстрація у поліклінічних закладах
Профілактика (або вже лікування) алко-голізму	Консультація психолога (робота з причинами потягу до алкоголю).	9. Консультація психолога / приватний психолог-волонтер

Перелік послуг і постачальників після їх визначення переноситься у комп'ютерний бланк — цей перелік є основою індивідуального плану допомоги, що буде презентовано клієнту під час третьої зустрічі.

Континуум підтримки. Затвердження індивідуального плану. Підписання угоди про надання послуг

На зустріч з клієнтом консультант приходить з робочим зошитом і роздрукованими примірниками індивідуального плану допомоги та угоди. Під час третьої зустрічі можна безпосередньо працювати на комп'ютері в присутності клієнта, вносити корективи в індивідуальний план, який має бути роздрукований і підписаний.

Для того, щоб пояснити клієнту, які послуги йому необхідно отримати, куди звертатися і в якій послідовності, рекомендується користуватися моделлю континууму підтримки.

Континуум підтримки — це індивідуальний план допомоги, зображений графічно і представлений у перспективі (часі і просторі). Синоніми: сервісне коло, коло допомоги.

Саму назву «континуум підтримки» не обов'язково і не потрібно знати клієнту. Зовні це виглядає як спільна з клієнтом робота у зошиті консуль-



Кейс-менеджмент у центрі пробації: затвердження індивідуального плану

танта — зображення послуг по колу за рухом годинникової стрілки, щоб клієнт міг наочно уявляти свої майбутні дії за індивідуальним планом.

Нижче наведено практикум розмови з клієнтом, під час якої зображується модель континууму підтримки.

Практикум. Зображення індивідуального плану допомоги через модель континууму підтримки (приклад Віталія)

Консультант — клієнту:

► *Аби Ви краще зрозуміли, що ми пропонуємо і що Вам варто зробити, сідайте ближче, я Вам намалюю, як це виглядає.*

Консультант креслить в робочому зошиті коло. Зображує в центрі кола клієнта (К), встановлює олівець на позначці, що відповідає значенню годинника «12», і відмічає першу послугу: Консультація.

► *Консультацію від нас Ви отримаєте зараз. Наступна послуга, яку ми пропонуємо, це — консультація юриста у Центрі соціального захисту населення (або неурядовій організації, Управлінні юстиції, Центрі первинної та вторинної правової допомоги тощо).*

Консультант відмічає консультацію юриста на позначці «1 година» (за рухом годинникової стрілки) і пояснює клієнту зміст і необхідність цієї послуги. Після роз'яснень консультант переходить до наступного пункту:

► *Після того, як Ви з юристом з'ясуєте питання по соціальних виплатах, Вам потрібно зареєструватися у Центрі зайнятості і отримати там консультацію щодо навчання новій професії.*

Консультант відмічає реєстрацію у Центрі зайнятості на позначці «2 години», пояснює клієнту зміст та необхідність цієї послуги і переходить до іншої:

► *У Вас є донька 5-ти та син 6-ти років, за якими нікому доглядати, і це заважає Вам у пошуках роботи. Тому ми пропонуємо послуги дитячого центру денного перебування для Вашої доньки (позначка «4 години»). А паралельно ми допоможемо Вам оформити дітей в дитячий садок через міське управління освіти (позначка «5 годин») і вирішити питання з медичним обстеженням і обслуговуванням дітей. Для цього Вам потрібно з дітьми стати на облік у дитячій поліклініці (позначка «7 годин»).*

Аналогічно консультант пояснює і відмічає всі послуги, розміщуючи їх по колу в порядку черги за рухом годинникової стрілки. Обов'язково наголошується, яка послуга буде останньою (позначка «10 годин»), після чого графічно зображується вихід із програми допомоги (позначка «11 годин») — закінчення індивідуального плану та відносин між клієнтом і консультантом.

У завершеному вигляді континуум підтримки представлено на рисунку.

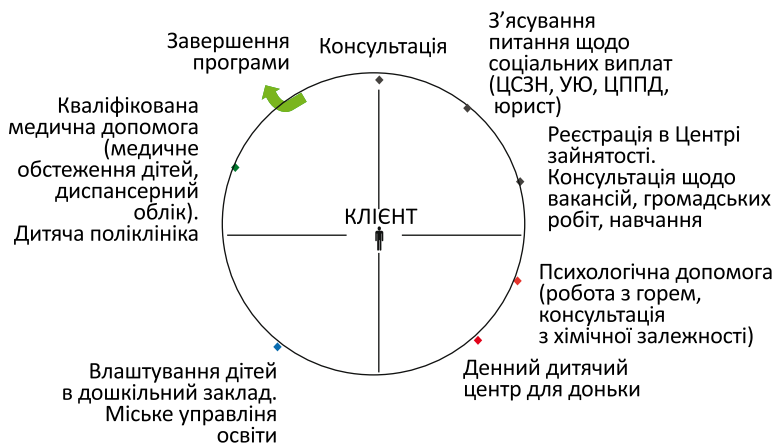


Рисунок. Підбір послуг за моделлю «Континуум підтримки» (приклад Віталія).

Коли клієнту стало зрозуміло, що потрібно робити, консультант підсумовує:

Послуги, які ми Вам запропонували, знаходяться в різних установах і районах нашого міста. Вам потрібно буде самостійно звертатися до цих установ і до працівників в цих установах, отже, діяти будете Ви. План ми з Вами щойно розробили. Зараз встановимо терміни виконання. Ваше завдання — виконувати пункти плану і вкладатися у зазначені терміни. Наше завдання — направити Вас, забезпечити доступ до необхідної послуги, допомогти



Кейс-менеджмент у центрі пробації: обговорення деталей індивідуального плану

інформацією та консультацією і захищати Ваші інтереси в організаціях, де Ви будете отримувати послуги згідно плану. Ми також будемо клопотати щодо Вас перед організаціями, куди Ви будете переадресовані.

Після цього консультант разом з клієнтом обговорює деталі індивідуального плану допомоги: узгоджує дати і терміни виконання плану, встановлює періодичність консультацій, вносить зміни в комп'ютерний варіант індивідуального плану, роздруковує його і пропонує клієнту підписати (див. Зразок).

Індивідуальний план допомоги (в даному випадку) — це розміщені в пріоритетній для виконання послідовності (1, 2, 3, ...) послуги континууму підтримки.

Зразок 1. Індивідуальний план допомоги і угода про надання послуг (зразок бланку)⁶

Індивідуальний план допомоги № ____ П.І.Б. клієнта: Адреса і дата реєстрації: Дата звернення: П.І.Б. консультанта: Дата складання плану:					
№	Назва послуги і місце її отримання	Термін виконання	Відмітка про виконання (дата виконання; причина невиконання)	Підпис клієнта	Примітки
1.	Юридична консультація, з'ясування питання по соціальних виплатах: Центр соціального захисту населення	10–12.04.2015			
2.	Консультація щодо вакансій, громадських робіт, навчання: Центр зайнятості	14–16.04.2015			
3.	Консультація психолога	20–30.04.2015			
4.					
5.					

Дата завершення плану:

⁶ На момент розробки даних методичних рекомендацій з ведення випадку в Україні не існує затверджених стандартів документації з кейс-менеджменту. Варто дотримуватися лише переліку необхідних документів і консультуватись з юристом при розробці їх змісту. У наведеному прикладі індивідуальний план допомоги, угода і поінформована згода (згода на використання персональних даних) розміщені на одному бланку (для економії паперу і раціоналізації роботи консультанта).

Районний підрозділ _____ міжрайонного відділу кримінально-виконавчої інспекції управління ДПтс України в Полтавській області	Рівень ризику
	Рівень потреб

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН соціально-виховної роботи із суб'єктом пробації *

Інформація про суб'єкта пробації:

Прізвище, ім'я, по батькові _____

Стать: _____

Сімейний стан: _____

Дата складання плану/корекції/завершення: _____

Завдання		Періодичність і строк (термін) виконання	Виконавці
Моніторинг виконання індивідуального плану/поточне оцінювання результатів, перегляд індивідуального плану (дата проведення, підпис)			
Працівник органу пробації	(П.І.Б.) _____	(П.І.Б.) _____	
Суб'єкт пробації	(П.І.Б.) _____	(П.І.Б.) _____	

* розробляється на підставі анкети ризиків та потреб клієнта пробації. Персональні дані використовуються з метою організації соціально-виховних заходів в рамках виконання Закону України «Про Пробацію», що обробляються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

ЗАХОДИ НА ВИКОНАННЯ ЗАВДАНЬ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПЛАНУ СОЦІАЛЬНО-ВИХОВНОЇ РОБОТИ З КЛІЄНТОМ ПРОБАЦІЇ

№	Зміст заходу	Власні або партнерські ресурси (матеріальні, людські, інформаційні тощо)	Періодичність/ Термін	П.І.Б. працівника/ Особи, яка була задіяна	Стан досягнення
					☐ досягнуто ☐ в процесі ☐ внесені зміни
					☐ досягнуто ☐ в процесі ☐ внесені зміни
					☐ досягнуто ☐ в процесі ☐ внесені зміни
					☐ досягнуто ☐ в процесі ☐ внесені зміни

Угода про надання послуг

Індивідуальний план допомоги є Угодою між _____ (П.І.Б. засудженого) _____ (далі: Клієнт) і службою пробації _____ (найменування служби) (далі: Служба) про те, що Служба зі свого боку забезпечує Клієнту доступ до послуг, зазначених в індивідуальному плані допомоги, а Клієнт зобов'язується отримати дані послуги у зазначений час та у визначеному порядку. Внаслідок того, що кожен випадок є індивідуальним, Служба не гарантує результат, але забезпечує доступ до затвердженого переліку послуг і захист інтересів клієнта при зверненні за даними послугами.

Клієнт зі свого боку гарантує вчасне виконання всіх пунктів індивідуального плану, зобов'язується дотримуватись регламенту роботи Служби та графіку консультацій і усвідомлює, що особисто несе відповідальність за власне життя і його якість.

Служба забезпечує конфіденційність клієнта. Клієнт, підписуючи Угоду на встановлений термін, самостійно діє згідно індивідуального плану допомоги за консультативної підтримки Служби і відмовляється від будь-яких юридичних претензій на адресу Служби та її окремих працівників.

Підпис клієнта _____

Підпис консультанта (від Служби) _____

Дата: _____

Також клієнт підписує поінформовану згоду на використання персональних даних і додає до підписаної угоди копію особових документів, що посвідчують його особу (паспорт, індивідуальний код, посвідка тощо). Копія підписаної угоди видається на руки клієнту. В разі необхідності клієнт зможе продемонструвати копію свого індивідуального плану за місцем звернення.

Максимальна тривалість ведення випадку (виконання індивідуального плану допомоги) — 6 місяців. Середня (рекомендована) тривалість — 2–3 місяці. Оптимальна — 1 місяць.

Кількість запропонованих послуг на практиці відповідає кількості запланованих консультацій. Таким чином, за підписаною угодою (Зразок 1) заплановано 7 консультацій (візитів) — по завершенню поточної послуги, перед початком наступної.

З якою метою ми використовуємо модель континууму підтримки?

- Це дає змогу спільно з клієнтом розробити та наочно зобразити індивідуальний план.
- Модель циклічно зображує «сервісне оточення» клієнта, що дає можливість відслідковувати рух клієнта від послуги до послуги та дозволяє своєчасно здійснювати менеджмент послуг.
- Модель демонструє клієнту, що будь-яка послуга є для нього однаково доступною (рівновіддаленою від центру кола, в центрі якого — клієнт). Це, своєю чергою, формує у клієнта установку, що у будь-який час він може отримати послугу, якої він потребує саме зараз.
- Модель створює у клієнта бачення майбутнього (принаймні в рамках програми допомоги), тим самим позбавляє клієнта-засудженого притаманної йому гнітючої думки «Що чекає на мене завтра?».
- Будучи нелінійною, модель дає змогу консультанту більш гнучко працювати з індивідуальним планом клієнта, вносити корективи до видів послуг, вибору постачальників та порядку отримання послуг клієнтом.
- Модель «пом'якшує» негативні ефекти зриву плану ведення випадку — клієнт просто «заходить на друге коло». Індивідуальний план допомоги після зриву переглядається. (Під час демонстрації моделі континууму підтримки не рекомендується повідомляти клієнта про можливий зрив плану, хоча така стадія передбачається моделлю).
- Модель дає змогу консультанту ефективніше працювати з неусвідомленими потребами клієнта (наприклад, використовуючи подібні запитання: «Як Ви вважаєте, чим ця послуга буде корисною для Вас?»).
- Континуум підтримки — це індикатор для консультанта і служби, яку він представляє, наскільки ефективною є партнерська мережа: чи всі послуги можуть бути отримані клієнтом, чи всі ланки постачання послуг спрацьовують.

Навички:

Телефонна консультація (перевірка зв'язку). Консультант під час самостійної роботи телефонує в кожную організацію, яка розглядається у якості постачальника послуг, коротко описує випадок і з'ясовує, чи є наразі можливість отримання такої послуги в партнерській організації. Результатом телефонних консультацій може стати скорочення або, навпаки, розширення списку послуг і постачальників. Телефонні консультації також потрібні для чіткого формулювання виду і меж послуги.

Ревізія ресурсів. Під час самостійної роботи консультант проводить аналіз, які ресурси організації діють добре, які перестали діяти і яких не вистачає для мобілізації потенціалу організації. Про результати аналізу консультант повідомляє під час супервізії (див. Додаток «Інструменти моніторингу» та розділ «Супервізія в роботі консультанта»).

Ранжування. При складанні переліку послуг їх треба вміти розмістити у правильній послідовності:

- першочергові послуги;
- необхідні послуги (друга черга);
- відтерміновані;
- додаткові (рекомендовані).

Мотиваційне інтерв'ювання. В бесідах з клієнтом, під час обговорення індивідуального плану допомоги, консультанту стануть у нагоді навички мотиваційного інтерв'ювання — методики консультування, спрямовані на виявлення амбівалентності клієнта (його нерішучості, внутрішніх протиріч) та її подолання. Це досягається шляхом застосування простих прийомів — емпатія, відкриті питання, рефлексія змісту і почуттів, підкріплення (заохочення) і підсумовування. (див. Додаток «Мотиваційне інтерв'ювання»).

Терміни. Не треба поспішати. Ведення випадку — тривалий процес. На етапі складання індивідуального плану з клієнтом по кожному пункту обговорюйте з ним і встановлюйте реалістичні цілі і терміни їх виконання.

Реалістичність. Не обіцяйте того, чого не можете забезпечити Ви і служба пробації, яку представляєте.

4. ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПЛАНУ ДОПОМОГИ

Необхідні засоби	Зміст	Хронометраж
1. Узгоджений індивідуальний план. 2. Графік консультацій. 3. Справа клієнта (папка з документацією). 4. Зошит (блокнот) з алгоритмом ведення випадку клієнта (попередні записи). 5. Ручка.	1. Переадресація клієнта. Самостійні дії клієнта по виконанню індивідуального плану та/або супровід.	Згідно терміну, зазначеного в індивідуальному плані.
	2. Зустрічі з клієнтом згідно розробленого графіка консультацій. Моніторинг виконання індивідуального плану клієнтом.	30 хвилин на консультацію.
	3. Телефонний зв'язок з клієнтом.	5–10 хвилин на розмову.
	4. Зв'язок з постачальниками послуг. Моніторинг якості і результату надання послуги.	Залежно від ситуації.



Кейс-менеджмент у центрі пробачії: оформлення документів для реєстрації та отримання паспорта

Після того, як індивідуальний план затверджено і угоду підписано, починається безпосередня робота по виконанню індивідуального плану допомоги.

Індивідуальний план допомоги реалізується шляхом переадресації клієнта у відповідні служби. Переадресація передбачає як самостійні дії клієнта, так і, за необхідності, супровід та направлення до відповідних служб.

Клієнт продовжує зустрічатись з консультантом з ведення випадку за розробленим графіком консультацій та може телефонувати йому в процесі.

Кількість очних консультацій (бесід) зазвичай відповідає кількості послуг, затверджених в індивідуальному плані допомоги. Але консультант може встановити й інший графік. Наприклад, одна консультація на тиждень.

Під час консультацій, коли клієнт звітує про отримання послуги, він підписує відповідний рядок індивідуального плану (див. *Зразок*).

Функції консультанта на цьому етапі — *координація* і *моніторинг*, а саме:

- координація дій клієнта (переадресація, направлення, супровід, консультації);
- координація роботи постачальників послуг (телефонний та/або безпосередній зв'язок з організацією-постачальником послуг);
- моніторинг виконання індивідуального плану клієнтом;
- моніторинг якості і результату надання послуги постачальником.

Бажано, щоб переадресований клієнт самостійно виконував індивідуальний план, звертаючись до консультанта лише за визначеним графіком консультацій. Принаймні консультант по можливості максимально мотивує клієнта саме до самостійної роботи. Але практика ведення випадку показує, що особливо на початковому етапі виконання індивідуального плану, коли у клієнта ще не відпрацьовані навички самодопомоги, доцільно застосовувати допоміжні методи соціальної роботи — супровід і направлення (табл. 7).

Таблиця 7

Методи виконання індивідуального плану допомоги

Пере-адресація	Показання до застосування	Координація	Моніторинг	Соціальне значення
Само-стійні дії клієнта	Часткова адаптованість клієнта. Психологічні риси: вмотивованість, впевненість у собі.	Під час очних консультацій. Телефонний зв'язок (з клієнтом та постачальником послуг)	Опитування клієнта під час очних консультацій. Зворотний зв'язок з постачальником послуг	Розвиток навичок самодопомоги і їх застосування клієнтом
Супровід	Дезадаптованість клієнта. Фізичні обмеження (інвалідність). Неповнолітня особа. «Географічна» та соціальна	Безпосередній візит до установи разом із клієнтом	Безпосередньо по результатах звернення за послугою	Соціальне навчання клієнта, засвоєння ним навичок самодопомоги
	Дезорієнтованість (клієнт не знає розташування служб в місті). Психологічні риси: безпорадність, депресія, низька вмотивованість, невпевненість (нещодавно оселився у місті, «нікого не знаю»).			Патронаж

Пере-адресація	Показання до застосування	Координація	Моніторинг	Соціальне значення
Направлення	Домовленість між службою ведення випадку і постачальником послуг про особливі умови обслуговування клієнтів («зелений коридор») — за направленням. «Географічна» та соціальна дезорієнтованість клієнта	Застосування затвердженого бланку направлення	Відривний талон («корінець»), що додається до особової справи клієнта (як критерій отриманої послуги)	Налагодження чіткого механізму роботи партнерської мережі

Підбір методів виконання індивідуального плану (на прикладі Віталія)

Звернення в Управління праці і соціального захисту населення, Центр зайнятості, до психолога — це самостійні дії клієнта після домовленості і переадресації. Але у випадку з неповнолітніми дітьми, яких треба влаштувати у Центр денного перебування і доглядати там, варто застосувати супровід працівника служби пробації. В Управління освіти консультанту теж краще сходити безпосередньо з Віталієм, тому що на етапі підбору послуг Управління освіти позначено як слабка ланка — не визначено, у який відділ і безпосередньо до кого звертатись, які документи мати при собі. Даний пункт індивідуального плану потребує доопрацювання і супервізії.

Документація ведення випадку

На етапі виконання індивідуального плану допомоги має бути сформована папка «Справа клієнта» (ці матеріали можна розмістити в окремій частині особової справи засудженого для уникнення додаткового збільшення документообігу за видами документації).

Перелік документів у «Справі клієнта»:

1. Заява (пишеться клієнтом під час першої зустрічі).
2. Картка клієнта (опис випадку).
3. Індивідуальний план допомоги.
4. Угода (з підписами Сторін).
5. Поінформована згода (згода на використання персональних даних).
6. Копії документів, що посвідчують особу (паспорт, ідентифікаційний код, свідоцтво про народження тощо).



Кейс-менеджмент у центрі пробації: консультація психолога

До «Справи клієнта» також долучаються:

- офіційні відповіді з організацій-постачальників послуг;
- копії бланків направлення і відривні талони («корінці»);
- копії довідок, виданих клієнту в установах, де надавалася послуга.

На прохання і за згоди клієнта в службі пробації можуть зберігатися оригінали зазначених документів, а «на руки» клієнту видаються копії.



Кейс-менеджмент у центрі пробації: консультація у Центрі зайнятості

Перелік документації консультанта з ведення випадку:

1. Робочий зошит (блокнот).
2. Зошит супервізій.
3. Журнал видачі направлень.
4. Угоди між організаціями партнерської мережі.
5. Перелік постачальників послуг і контактна інформація організацій-партнерів.
6. Довідкові матеріали щодо повноважень відповідних інституцій та наявних ресурсів.
7. Посадова інструкція /окремий розділ у посадовій інструкції (щодо виконання функцій кейс-менеджера, консультанта з ведення випадку, соціального працівника тощо).

Усі ці матеріали повинні регулярно перевірятися керівником служби пробації.

Приклад мережі партнерських організацій, необхідних для роботи служби з ведення випадку клієнта пробації

Партнерська організація	Види допомоги
1. Психологічна кризова служба	Психологічна допомога
2. Центр надання адміністративних послуг обласної (міської, районної) держадміністрації	Відновлення та оформлення документів
3. Державна міграційна служба (ДМС)	Реєстрація. Відновлення та оформлення документів
4. Обласне і міське управління УМВС (райвідділи)	Розшук клієнта по базах даних. Допомога у розшуку родичів. Реагування у форс-мажорних випадках (агресія, пограбування)
5. Центр зайнятості	Реєстрація, облік, працевлаштування, перекваліфікація (навчання)
6. Лікувально-профілактичні заклади (обласне і міське управління охорони здоров'я)	Медичне обстеження, лікування, диспансерний облік
7. Медико-санітарна експертна комісія	Оформлення інвалідності, підтвердження групи інвалідності
8. Управління праці та соціального захисту населення	Оформлення і виплата адресної допомоги, субсидій, пенсій тощо
9. Пенсійний фонд	Переоформлення пенсій
10. Служба у справах дітей (ОДА, МДА, РДА)	Допомога сім'ям з неповнолітніми дітьми, багатодітним сім'ям, ведення випадку дітей без батьків (опікунів)
11. Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (ЦСС-СДМ)	Соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям і громадянам до 35 років. Консультації психолога, юриста, соціального працівника. Організація дозвілля
12. Управління освіти	Влаштування дітей в дошкільні, шкільні і професійно-технічні учбові заклади
13. Волонтерські організації	Психологічна, інформаційна, медична та соціальна підтримка по областях України

Партнерська організація	Види допомоги
14. Недержавні (благодійні) організації	Гуманітарна допомога, психологічна і правова допомога, розміщення, допомога у працевлаштуванні, відновленні документів тощо
15. Громади («земляцтва»): ромські, мусульманські тощо	Всебічна допомога «землякам», за національною та релігійною ознакою
16. Релігійні організації	Всебічна допомога (залежно від наявних ресурсів). Духовна підтримка

Навички:

Переадресація. При використанні цього підходу консультанту важливо:

- чітко визначити потреби клієнтів щодо послуг і служб;
- знати географічну локалізацію служб;
- знайомити клієнтів з необхідними службами (графіком роботи, функціями, представниками);
- відслідковувати результат переадресації (дійшов — не дійшов — чому не дійшов);
- оцінювати послуги, що надаються клієнтам відповідними службами.



Кейс-менеджмент у центрі пробації: консультація лікаря

Супровід. Здійснюючи безпосередній супровід або даючи таке доручення колегам (соціальним працівникам, волонтерам), консультант має розуміти сам та донести це клієнту під час консультації, що прямий супровід буде здійснюватися тільки на початковому етапі виконання сервісного плану. Решту дій клієнт повинен буде робити сам.

Безпосередній супровід — це «первинний імпульс», приклад, який консультант дає клієнту для того, щоб той міг у майбутньому вирішувати подібні проблеми самостійно. У веденні випадку прямий супровід виступає як елемент соціального навчання клієнта і як засіб адаптації в нових умовах.

Консультанту треба уникати можливих маніпуляцій і зловживань з боку клієнта, на кшталт «без Вас я нікуди сам не піду», тому що часте використання прямого супроводу для вирішення проблем клієнтів може призвести до синдрому професійного вигорання.

Консультанту, соціальному працівнику, волонтеру, який працює з правопорушниками, варто пам'ятати «золоте правило»: «Мета соціальної роботи — навчити клієнта обходитись без допомоги соціального працівника» (А.Й. Капська).

Моніторинг (див. *Додаток 2 «Інструменти моніторингу»*).

5. ЗАВЕРШЕННЯ РОБОТИ З ВИПАДКОМ. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ

Необхідні засоби	Зміст	Хронометраж	
1. Час і місце для самостійної роботи. 2. Обладнане приміщення для бесіди. 3. Виконаний індивідуальний план допомоги (напроти усіх пунктів плану стоять підписи клієнта). 4. Зошит (блокнот) з алгоритмом ведення випадку клієнта. 5. Ручка.	1. Підсумкова (завершальна) консультація. Спільний з клієнтом аналіз результатів.	40–45 хвилин	70 хвилин
	2. Супервізія випадку.	20–25 хвилин	

Вирішення проблем, з якими клієнт звернувся до соціальної служби, виконання ним індивідуального плану допомоги означає припинення відносин і завершення роботи з випадком.

Терміни завершення допомоги обговорюються під час першої зустрічі (коли консультант знайомить клієнта з послугами, які той може отримати на базі служби пробації) та під час третьої зустрічі (обговорення і узгодження індивідуального плану допомоги). Отже, клієнт має бути морально готовий до припинення відносин.

Якщо допомога була успішною і досягла поставленої мети, то завершення відносин у більшості випадків сприймається клієнтом спокійно, як логічне. Але консультант має бути готовим і до спектру негативних почуттів з боку клієнта: смуток, невдоволення, розчарування, обвинувачення, погрози тощо.

Завершення роботи з випадком може статися і внаслідок незапланованих обставин:

- розрив клієнтом Угоди в односторонньому порядку (наприклад, якщо клієнт знайшов інші ресурси для вирішення своєї проблеми);
- чисельні (більше трьох) порушення Угоди з боку клієнта (неявка у відповідну службу після переадресації/направлення, конфлікт з вини клієнта, відсутність зв'язку з клієнтом тривалий час, без попередження тощо).

Але за будь-яких обставин завершення відносин має бути:

- запланованим;
- обговореним заздалегідь;
- підготовленим;
- позитивним.

Завершальна консультація для внутрішньо переміщеної особи складається з наступних кроків:

1. Аналіз результатів (перегляд індивідуального плану допомоги).
2. Аналіз емоційного стану клієнта.
3. Планування наступних кроків самостійного життя клієнта.
4. Оцінювання роботи консультанта і його служби (зворотний зв'язок від клієнта).

Аналіз результатів проводиться відповідно до пунктів індивідуального плану допомоги: виконано/не виконано (чому?), які були труднощі, який досвід отримав клієнт.

Перегляд індивідуального плану допомоги. Під час завершальної консультації (а також в процесі виконання індивідуального плану допомоги) може виникнути інша проблема, і консультант має продовжити співпрацю з клієнтом. У такому випадку до діючого індивідуального плану допомоги розробляється додаток (підписується окремо) або розробляється новий індивідуальний план.

Аналіз емоційного стану клієнта. Консультанту варто уважно проаналізувати, яким чином клієнт реагує на завершення стосунків. І якщо це реакція негативу (слабкості), потрібно допомогти йому відшукати позитивні (сильні) сторони в завершенні випадку, набутому досвіді. Головне — клієнт не повинен почувати себе покинутим.

Планування наступних кроків самостійного життя стосується питань:

- яким чином клієнт обходитиметься без допомоги консультанта;
- які кроки клієнт зробить найближчим часом.

Залежно від емоційного стану і готовності клієнта почати самостійне життя, йому можна запропонувати перехідну форму альтернативних стосунків (табл. 8). Але й ці стосунки згодом мають бути завершені.

Таблиця 8

**Альтернативні форми стосунків з клієнтом
залежно від його емоційного стану (пост-кейс-менеджмент)**

Емоційний стан	Альтернативна форма стосунків
Розгубленість, розчарування, невпевненість, незахищеність, «залежність» від консультанта.	Консультант деякий час зустрічається з клієнтом, щоб пом'якшити перехідний період.
	Консультант дозволяє клієнту відвідувати службу пробації без потреби («провідувати консультанта»).

Емоційний стан	Альтернативна форма стосунків
	Періодичний телефонний зв'язок. Домовленість про те, що консультант періодично «моніторить» життя клієнта (наприклад, телефонує раз на місяць і дозволяє клієнту з такою ж періодичністю телефонувати йому).
Ініціативність, бажання продовжувати відносини зі Службою і працювати над собою в напрямку самовдосконалення, а також передати свій досвід іншим засудженим.	Консультант може порекомендувати клієнту участь в роботі відповідних громадських організацій.
	Волонтерство (добровільне надання допомоги засудженим та особам, звільненим від відбування покарання), в тому числі й на базі служби пробації.
Агресивність, обвинувачення і погрози на адресу консультанта.	Виклик клієнта на супервізійну зустріч у присутності колег і керівника служби пробації.

Оцінювання роботи консультанта і його Служби. Наприкінці підсумкової консультації консультант просить клієнта заповнити анкету зворотного зв'язку, щоб оцінити результати наданої допомоги і ефективність роботи Служби. Важливо, щоб анкета складалася з відкритих питань, які перелічені у практикумі.

Практикум. Зразок анкети зворотного зв'язку

Які проблеми були на початку Вашого спілкування з консультантом?

Як змінилася ситуація у Вашому житті і житті Вашої сім'ї після надання Вам допомоги? Наведіть, будь ласка, приклади змін.

Чому Ви навчилися, виконуючи індивідуальний план допомоги? Які корисні висновки для себе зробили?

Яка допомога була для Вас найбільш корисною?

Яка допомога була найменш корисною?

Які стосунки склалися між Вами і консультантом? Опишіть їх.

Що Ви відчуваєте, завершуючи свою участь у програмі підтримки?

Які наступні кроки Ви зробите у своєму житті самостійно?

Чи є у Вас якісь рекомендації та побажання щодо покращення нашої роботи?

Які поради зі свого досвіду Ви могли б дати правопорушникам, які переживають зараз проблеми, подібні тим, що були у Вас?

Заповнена анкета долучається до «Справи клієнта» і виноситься на супервізію випадку.



Кейс-менеджмент у центрі пробації: робота міждисциплінарної групи

СУПЕРВІЗІЯ В РОБОТІ КОНСУЛЬТАНТА

Супервізія — процес надання професійної допомоги, спрямованої на аналіз результатів роботи, подолання професійних труднощів, удосконалення організації роботи, підтримку мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання послуг, попередження професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки, підвищення професійної кваліфікації. Допомогу надає супервізор (керівник Служби, призначена керівником особа, залучений фахівець). Отримувач допомоги — соціальний працівник, консультант з ведення випадку.

В процесі ведення випадку застосовується три види супервізії:

- **Навчальна (наставницька).** Під час її проведення здійснюються заходи, спрямовані на адаптацію працівника до нових умов і специфіки роботи, нових функціональних обов'язків, а також передбачається розвиток професійної компетенції працівників — відпрацювання нових навичок.
- **Консультаційна.** Під час її проведення передбачається обговорення індивідуальних проблем та потреб працівника та/або розв'язання спірних ситуацій у роботі.
- **Супервізія випадку.** Цей вид супервізії передбачає поточну і фінальну роботу.

СУПЕРВІЗІЯ ВИПАДКУ⁷

Поточна супервізія випадку — спільний із супервізором розгляд труднощів, що виникають у клієнта в процесі виконання індивідуального плану допомоги, а у консультанта — в роботі з клієнтом.

Фінальна супервізія випадку — підсумковий аналіз результатів з метою вивчення досвіду, що реалізувався у процесі ведення випадку, вивчення прецеденту випадку (унікальність проблематики та/або окремих рішень, застосування нестандартних підходів у веденні випадку тощо).

Рекомендована частота супервізій:

- навчальна — 1 раз на місяць;
- консультаційна — 1 раз на місяць;
- поточна — 1 раз на тиждень;
- фінальна — по завершенні роботи з випадком.

Під час фінальної супервізії випадку супервізор допомагає консультанту:

- систематизувати досвід, отриманий в процесі ведення випадку;
- проаналізувати успіхи і труднощі у веденні конкретного випадку;
- розглянути випадок з точки зору його унікальності (специфіка, особливості);
- виокремити, описати і запропонувати колегам варіанти рішення, які використовувалися для розв'язання проблем клієнта (унікальний досвід).

Останнє необхідно для створення так званої прецедентної бази — «банку» унікальних проблем клієнтів і шляхів їх вирішення. Це потрібно для того, аби у разі виникнення в роботі консультанта відповідної проблеми, він міг звернутись до «банку випадків» і застосувати рішення, що колись допомогло вирішити подібну проблему.

Супервізією випадку і описом прецеденту завершуються записи у робочому зошиті консультанта (табл. 9). Супервізію випадку рекомендується проводити методом «стрілки годинника» (див. «Аналіз випадку»).

⁷ Даний розділ наведено за зразком, закріпленим у Методичних рекомендаціях щодо проведення супервізії у соціальних службах, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 05.01.2015 р. № 5.

Таблиця 9

Супервізія випадку (приклад Віталія)

Успіхи Віталій сумлінно виконав всі пункти плану. Робота з психологом значно полегшила виконання індивідуального плану Віталієм — зменшився спротив, з'явилася мотивація. Діти влаштовані в дитячий садок, взяті на облік у дитячу поліклініку. Віталій зареєструвався в Центрі зайнятості, був направлений Центром на оплачувані громадські роботи. Найбільш корисною послугою Віталій вважає індивідуальну роботу з психологом. Покинув вживати алкоголь. Став більше часу приділяти вихованню дітей.	Труднощі На початку проявляв ворожість, зверхність, скепсис по відношенню до консультанта і запропонованих ним рішень. Але після роботи з психологом негатив значно зменшився. В Центрі зайнятості не можуть запропонувати навчання (перекваліфікацію), посиляються на відсутність державного замовлення і координаційні механізми. В Управлінні освіти була довга «тяганина» зі справою дітей Віталія.
Рекомендації Потрібна розробка місцевої Програми допомоги особам, які вчинили злочин з розробкою дієвого механізму переадресації та надання послуг, із залученням до виконання ключових державних виконавців. Потрібен нормативний акт з визначенням основних функцій та повноважень суб'єктів надання послуг таким особам, а також механізмом їх взаємодії. Потрібна Координаційна рада, яка б слідувала за виконанням пунктів програми і куди можна було б звернутись, якщо окремі Служби «саботують» надання послуги.	Висновки (прецеденти) Психологічну консультацію в континуумі підтримки треба ставити на початку індивідуального плану допомоги. В Управління освіти треба звертатися з результатами повного медичного обстеження і довідками про проведення необхідних щеплень (для влаштування в дитячий садок).

Можливі ризики у веденні випадку та шляхи їх попередження наведені у табл.10.

Таблиця 10

Ризики при веденні випадку та їх попередження

Ризики у веденні випадку	Попередження
Небезпека зриву успішного ведення випадку	Моніторинг та поточна робота з факторами, що можуть спровокувати зрив залежно від ситуації (психологічна допомога, попередження конфліктів)
Гальмування ведення випадку (індивідуальний план перестав виконуватись або під час його виконання клієнт зіткнувся з певними труднощами)	Поточна супервізія випадку, консультаційна супервізія. Консультування клієнта з фокусом на рішенні (див. Додаток 1.2 «Консультування з фокусом на рішенні»)
Розвиток залежності клієнта від консультанта	На початку роботи з клієнтом дотримуватися етичних норм і чітких меж професійної допомоги. Не переводити стосунки у площину приватного міжособистісного спілкування, але ж пам'ятати, що без позитивних довірчих стосунків у співпраці «клієнт — консультант» ефективність і якість роботи знижуються. Стимулювати самостійність клієнта (залучати його власні ресурси): переходити у роботі з ним від моделі супроводу до моделі направлення/самостійних дій; заохочувати клієнта до допомоги іншим за принципом «рівний — рівному». Консультаційні супервізії
Перенесення проблем клієнта на консультанта	Тримати «професійну дистанцію» від проблем клієнта, уникати «зараження» його переживаннями. Сприймати життєві ситуації, описані клієнтом, зі сторонньої позиції. Володіння навичками саморегуляції: вміння заспокоїтися, володіти емоціями, тримати себе «в руках»,

Ризики у веденні випадку	Попередження
	вміння перевести розмову в інше русло, переключити увагу клієнта
Агресія з боку клієнта	Не вступати з клієнтом у конфронтацію, уникати оціночних суджень
Синдром професійного вигорання	Поточна супервізія випадку, консультаційна та навчальна супервізії. Вміти відстежувати перші прояви синдрому вигорання та використовувати відповідні методи профілактики. До них відносяться: здоровий відпочинок, відпустка, зміна видів робочої активності, йога, дихальні практики, де-брифінги (розвантаження розмовою) тощо
Деякі клієнти можуть погрожувати працівникам служби пробації	Співпрацювати з правоохоронними органами

Навички:

Консультування з фокусом на рішенні (КФР). При роботі з індивідуальним планом допомоги, виконання якого загальмувалося через нові проблеми, що виникли у клієнта, консультанту потрібно застосувати «кризову» методику консультування, наприклад — КФР (див. Додаток 1.2 «Консультування з фокусом на рішенні»).

Робота з почуттями. Консультант повинен допомогти клієнту висловити свої почуття під час завершальної консультації. Клієнт краще прийме завершення стосунків, якщо консультант сам розкриє можливі почуття, пов'язані із закінченням робочих відносин.

Як впливає з назви методу — ведення випадку, завдання консультанта — вести клієнта від послуги до послуги, які клієнт отримує самостійно. Логічно, що одна з послуг буде останньою в циклі допомоги. Але попереду в клієнта саме головне — нове самостійне життя, фундамент якого він сам заклав у спільній роботі з консультантом.

Налаштувати клієнта на позитив, оптимізм, самостійність — завдання завершального етапу ведення випадку.

● РОЛЬ KEYС-МЕНЕДЖМЕНТУ ПРИ СКЛАДАННІ ДОСУДОВОЇ ДОПОВІДІ

Відповідно до ст. 9 Закону України «Про пробацію», досудова пробація — це забезпечення суду формалізованою інформацією, що характеризує обвинуваченого, з метою прийняття судом рішення щодо міри його відповідальності.

Досудова доповідь про обвинуваченого повинна містити:

- 1) соціально-психологічну характеристику;
- 2) оцінку ризиків вчинення повторного кримінального правопорушення;
- 3) висновок про можливість виправлення без обмеження волі або позбавлення волі на певний строк.

Посилання в тексті Закону на формалізацію інформації дає змогу зробити висновок про те, що досудова доповідь матиме певну форму.

Але навіть в сучасних умовах правової невизначеності зі змісту Закону впливає наявність трьох основних блоків такої доповіді: характеристика особи, оцінка ризику та висновок.

Ступінь ризику вчинення повторного злочину проводиться на підставі відповідної Анкети, яка дає змогу окреслити криміногенні чинники та потреби особи (*методичні рекомендації щодо заповнення анкети додаються*).

Рівень ризику може бути визначений як низький, середній, високий і дуже високий. При цьому різні чинники мають різний характер — є чинники статичні (тобто такі, що не можуть бути змінені) і динамічні — вплив на них дає змогу скоригувати стан справ.

Головна мета досудової доповіді полягає зовсім не в тому, щоб надати суду додаткові аргументи для направлення особи в місця позбавлення волі, а в тому, щоб запропонувати можливість реінтеграції цієї особи без застосування крайніх заходів впливу.

У результаті проведених досліджень було встановлено, що найбільш ефективними є ті реабілітаційні програми, які націлені на корекцію саме кримінально значущих властивостей особистості і на роботу з криміногенними потребами, а втручання, спрямоване на запобігання повторних правопорушень під страхом покарання, навпаки, виявилось малоефективним.

Дослідження також показали, що для осіб з високим ризиком вчинення рецидивних злочинів необхідний більш високий рівень втручання, а при низькому ризику рецидиву найбільш ефективним є пом'якшений режим нагляду. Виходячи з цього, співробітник служби пробації обирає мінімальний (для кожного випадку) рівень втручання, який, з одного боку, дасть змогу залучити правопорушника до відповідальності за свої дії, а з іншого — сприятиме його реабілітації та реінтеграції, що забезпечить тривалу захищеність суспільства.

Особливо необхідно відзначити, що кейс-менеджмент передбачає виключно цільове (спрямоване на роботу з криміногенними факторами) втручання в життя правопорушника, що дає змогу забезпечити недоторканність його приватного життя і дотримання всіх цивільних і особистісних прав.

Отже, при складанні досудової доповіді працівник служби пробації має запропонувати суду своє бачення роботи з правопорушником щодо нейтралізації або усунення криміногенних чинників і потреб.

Провівши оцінку ризиків та потреб, кейс-менеджер розробляє детальний план роботи з правопорушником, який повинен включати:

- 1) криміногенні чинники, на які варто звернути увагу при роботі з особою;
- 2) ресурсні чинники, які можуть сприяти реабілітації;
- 3) рівень нагляду, характер і регулярність зустрічей між клієнтом і кейс-менеджером;

- 4) мету втручання та засоби їх досягнення;
- 5) необхідні реабілітаційні програми та організації, які будуть їх реалізовувати тощо.

Алгоритм кейс-менеджменту на стадії підготовки досудової доповіді в цілому є тотожний загальній процедурі його реалізації, єдиним винятком з якої є ступінь реалізації планових заходів.

Через обмеженість часу роботи з клієнтом працівник служби пробації може обмежитись лише складанням плану та отриманням згоди клієнта на його реалізацію. Ці документи потрібно також подавати до суду для обґрунтування доцільності застосування заходів впливу без позбавлення волі.

Доцільність застосування кейс-менеджменту на стадії досудової доповіді зумовлено ще однією обставиною. Як показують наукові дослідження і спостереження практичних працівників, обвинувачені відчувають найбільш сильну мотивацію на виправлення в період до винесення вироку. Дана мотивація певною мірою ще зберігається протягом шести місяців — одного року. За такого підходу правильна організація роботи з клієнтом створює необхідні передумови для ефективної взаємодії в подальшому.



Кейс-менеджмент у центрі пробації: працевлаштування на соціальному підприємстві

ДОДАТКИ:



ДОДАТОК 1. ІНСТРУМЕНТИ ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ

1.1. МОТИВАЦІЙНЕ ІНТЕРВ'ЮВАННЯ

В бесідах з клієнтом, на етапі обговорення індивідуального плану, консультанту стануть у нагоді навички мотиваційного інтерв'ювання.

Мотиваційне інтерв'ювання (MI) — це клієнт-центрований підхід консультування, спрямований на підготовку клієнта до змін шляхом виявлення та подолання амбівалентності.

Амбівалентність (від грец. *ambo* — «обидва» і *valentia* — «сила») — ситуація, коли людині важко зробити вибір і прийняти рішення, тому що в її свідомості існують різноспрямовані мотиви щодо вирішення певної проблеми. Наприклад, для вирішення фінансових проблем у людини існує бажання працевлаштуватися, але паралельно вона очікує великих соціальних виплат від держави. Якщо перевагу бере перший мотив, то людина врешті-решт знаходить роботу. Якщо переважає другий мотив, то вона пасивно очікує виплат і, зрозуміло, не вирішує фінансове питання, а лише ускладнює його.

Аби слідувати прийнятому рішення, необхідно подолати амбівалентність, тобто посилити одні мотиви, одночасно послабивши інші. Тільки тоді поведінкові зміни будуть стабільними.

Принципи MI (ACEE)

- ▶ Пріоритет — клієнт. Уникання суперечок і спроб довести щось директивним шляхом (**autonomy**).
- ▶ Виявлення амбівалентності і спільна з клієнтом робота з нею (**collaboration**).
- ▶ Співпереживання клієнту (**empathy**).
- ▶ Підтримка і розвиток самостійності клієнта (**evocation**).

Алгоритм МІ

1. Кейс-менеджер ставить спеціальні питання.
2. *Клієнт реагує на них, виявляючи певні почуття.*
3. Кейс-менеджер реагує на них за допомогою емпатії.
4. *Клієнт виявляє амбівалентність.*
5. Кейс-менеджер мотивує до прийняття рішення.
6. *Клієнт самостійно приймає рішення.*
7. Кейс-менеджер надає підтримку прийнятому рішення та разом з клієнтом складає індивідуальний план.
8. *Клієнт демонструє результат.*

Мотиваційне інтерв'ювання — це не тільки використання прийомів МІ, а ще й дух («драйв»), атмосфера консультування, що створюється під час міжособистісних стосунків «клієнт — кейс-менеджер».

«Успіх мотиваційного інтерв'ювання залежить від драйву, який виник між клієнтом і консультантом».

(Вільям Міллер, автор методики МІ)

Основні **прийоми** мотиваційного інтерв'ю:

- ▶ відкриті та закриті питання;
- ▶ активне слухання;
- ▶ резюме (підсумовування);
- ▶ заохочення та підтримка.

Відкриті та закриті питання

Всі питання умовно поділяються на відкриті та закриті. До *відкритих* відносяться питання, на які не можна відповісти коротко, кількома словами. Такі питання заохочують клієнта до розмови та дають кейс-менеджеру можливість отримати максимум інформації. Одне з найкорисніших відкритих питань: «*Чи не могли б Ви навести конкретний приклад?*» До *закритих* належать питання, на які можна відповісти кількома словами або

«так/ні». Вони є більш корисними в ситуаціях, коли треба сфокусувати інтерв'ю на чомусь чи конкретизувати певний факт.

Відкриті питання є потужним стимулом розвитку розмови про зміни: «Яким чином?», «Що ще Ви помітили?», «Як іще Ви намагалися вирішити це питання?»

Активне слухання

Інакше кажучи, рефлексивне чи віддзеркалююче слухання має кілька рівнів:

Перший — просте віддзеркалення чи віддзеркалення змісту — дослівне чи злегка перефразоване повторення окремих фраз клієнта або найважливіших його слів.

Другий — більш складний, посилений рівень — аналіз висловлювань клієнта з повторенням їх своїми словами.

Третій — найбільш глибокий рівень віддзеркалення — передача клієнту тих почуттів, які, на Вашу думку, приховані за його словами.

Важливо віддзеркалювати слова клієнта у формі ствердження, а не питання — це допоможе конкретизувати отриману інформацію чи отримати нову, не ставлячи зайвих питань.

Резюмування

Процес резюмування полягає в тому, що консультант виділяє сутність сказаного клієнтом, а потім викладає її своїми словами. Воно об'єднує його позитивні та негативні переживання щодо власної поведінки і допомагає усвідомити існуючі протиріччя та через розвиток амбівалентності прийти до правильного рішення, що спонукає до дії.

Заохочення та підтримка

Щира підтримка клієнта розвиває та посилює його самостійність, упевненість у власних силах. Підтримка з боку консультанта включає визнання тих складнощів та проблем, які пережив клієнт. Вона дає йому змогу почуватися більш впевнено при переході до дій зі зміни поведінки.

Методика Міллера

Один із засновників методики мотиваційного інтерв'ювання Вільям Міллер в процесі практичної діяльності помітив, що деякі відкриті питання

швидше і сильніше, ніж інші, стимулюють зміни в мисленні, а згодом і поведінці клієнта. На основі цих питань Міллер вивів формули, що отримали назву «Відкриті питання Міллера». Згодом питання Міллера стали використовуватися як окрема (скорочена) версія мотиваційного інтерв'ювання в ситуаціях, якщо:

- клієнту треба продемонструвати «плюси» і «мінуси» його становища, тому що сам він цього не усвідомлює;
- клієнту недостатньо волі для прийняття рішення та/або якщо власна життєва ситуація здається йому «безвихідною»;
- клієнт не бажає змінюватися, хоча ситуація, що склалася, загрожує як його здоров'ю і безпеці, так і його найближчому оточенню;
- на проведення мотиваційного інтерв'ювання мало часу;
- мотиваційне інтерв'ювання застосовує консультант-новачок (бо це найбільш проста з модифікацій MI).

Питання (формули) Міллера:

1. *Як Ви опинилися в ситуації, що склалася?*
2. *Які «плюси» (переваги) Ви бачите в цій ситуації зараз?*
3. *Які «мінуси» (проблеми) виникли у Вас у зв'язку з даною ситуацією?*

Міллер помітив, що після відповідей на питання 2 та 3 «мінусів» у більшості випадків завжди більше, ніж «плюсів», тому він логічно ставить четверте питання:

4. *Що заважає Вам змінити ситуацію, якщо «мінусів» більше, ніж «плюсів»?*

(В деяких випадках консультант навіть рахує «плюси» і «мінуси», щоб наочно продемонструвати клієнту кількісну перевагу «мінусів»).

5. *Яким Ви бачите своє майбутнє?*
6. *Що Ви самі готові зробити для зміни своєї ситуації на краще?*

Таким чином, консультант виявляє амбівалентність у мисленні і поведінці клієнта та спрямовує його роздуми в бік прийняття конструктивного рішення.

Література на тему «Мотиваційне інтерв'ювання»

1. Мотивационное интервьюирование лиц, употребляющих инъекционные наркотики. Методические рекомендации для социальных работников. — К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2005.
2. Мотиваційне інтерв'ювання у роботі з підлітками у конфлікті із законом (для працівників КВІ/КМСД) — UJJRP. — К., 2015.
3. Теорії та методи соціальної роботи / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. — К.: Академвидав, 2005.
4. Лямперт А. Є. Соціальна робота. Кейс-менеджмент. — 2000.
5. Маслоу А. Мотивация и личность // Пер. с англ. — СПб.: Евразия, 1999.

1.2. КОНСУЛЬТУВАННЯ З ФОКУСОМ НА РІШЕННІ

Ключовою метою даної методики є підведення клієнта до самостійного прийняття рішення щодо певної проблеми. Спочатку деякі проблеми можуть здаватися йому безнадійними, а тому починати роботу необхідно з визначення, що є проблемою, а що — обмеженням. У нагоді стане наступна таблиця:

Обмеження Ситуація є незворотною і має бути прийнята такою, як є.	Проблема Ситуація є зворотною — необхідно почати діяти для її вирішення.
Наприклад: ▶ події з минулого; ▶ правові норми (можуть змінитися, але не в даний момент); ▶ макроекономічна ситуація (може змінитися, але не в даний момент); ▶ фізичне обмеження (втрата кінцівки тощо).	Наприклад: ▶ втрата житла; ▶ хвороба (виліковна); ▶ безробіття; ▶ соціальна дезадаптація.

Прояви спротиву	Пошук рішень
1. Клієнт не дотримується домовленостей, незважаючи на численні обіцянки. 2. Нереалістичні очікування і, як наслідок, — розчарування, коли вони не справджуються. 3. Клієнт видає забагато інформації чи навпаки — замало. 4. Перебільшена покірність клієнта, що не залишає можливості прояву ініціативи. 5. Звинувачення інших та небажання бачити свою власну причетність до ситуації, що склалася.	1. Дайте відчутти наслідки недотримання домовленостей. 2. У відвертій розмові сформулюйте реалістичні очікування, проговоріть дії, які допоможуть їх втілити. У разі нереалістичних очікувань проговоріть відсутність таких дій. 3. Структуруйте інформацію разом з клієнтом. Вказуйте, в яких питаннях її забагато, а в яких — замало. 4. Стимулюйте ініціативу клієнта за допомогою нескладних завдань, які він здатен виконати. 5. Відзначте здатність клієнта до аналізу ситуації з точки зору інших людей і запропонуйте застосувати цей аналіз щодо власної ситуації.

Для роботи з кейсами, які «застрягли» через певну проблему, використуйтеся схема **«Проблема — вирішення»**.

На **першому** етапі складання схеми необхідно актуалізувати проблему для клієнта, допомогти йому усвідомити думку, що ця проблема дійсно присутня в його житті.

На **другому** етапі клієнт наводить всі можливі відповіді-аргументи на запитання «Чому ця проблема існує?» — на діаграмі заповнюється поле «Чому?».

На **третьому** етапі разом із кейс-менеджером вони мають визначити, які з наведених аргументів є проблемами (тобто можуть бути вирішені), а які — обмеженнями (тобто мають сприйматися як є.

На **четвертому** етапі кейс-менеджер пропонує всі можливі варіанти вирішення до кожної з проблем у полі «Чому?» — заповнюється поле «Що робити?».

На **п'ятому** етапі кейс-менеджер пропонує клієнту проранжувати за шкалою 1–10 всі можливі варіанти дій таким чином, що на перше місце стає дія, яку клієнт готовий впровадити якнайближчим часом, на друге — дія, яка потребує трохи більше часу і т. д.

Зазвичай з усіх озвучених клієнтом причин лише одна є справді значущою для нього. Якщо кейс-менеджер пропонує можливий варіант дії для неї, клієнт на шкалі ставить її першочерговою до впровадження. Таким чином, вирішення проблеми формулює сам клієнт, кейс-менеджер в даному випадку виступає лише фасилітатором процесу.

1.3. «МАПА СИЛИ» (POWER MAP)

Ключовим елементом реалізації проекту з кейс-менеджменту є наявність партнерської мережі. Вона необхідна, насамперед, для забезпечення клієнту доступу до якнайширшого спектру необхідних послуг, а її наявність є умовою ефективного використання одного з основних інструментів кейс-менеджменту — переадресації. Партнерами по мережі є організації та установи, що надають послуги, необхідні для вирішення проблем клієнта, вибір яких для включення до мережі має проходити кілька етапів, насамперед — **оцінку ринку послуг**.

Оцінюючи ринок послуг, необхідно враховувати наступні параметри:

- 1) наявність послуги;
- 2) хто надає дану послугу;
- 3) які вимоги ставляться перед отримувачем даної послуги;
- 4) які можливості налагодження партнерських взаємовідносин між проектом з кейс-менеджменту (організацією, що його реалізує) та організацією, що надає необхідні послуги та умови їх налагодження (на платній основі, безоплатно, анонімно, не анонімно тощо).

Такий аналіз разом з оцінкою ринку послуг дозволить наповнити базу даних надавачів послуг, яка має включати в себе наступне:

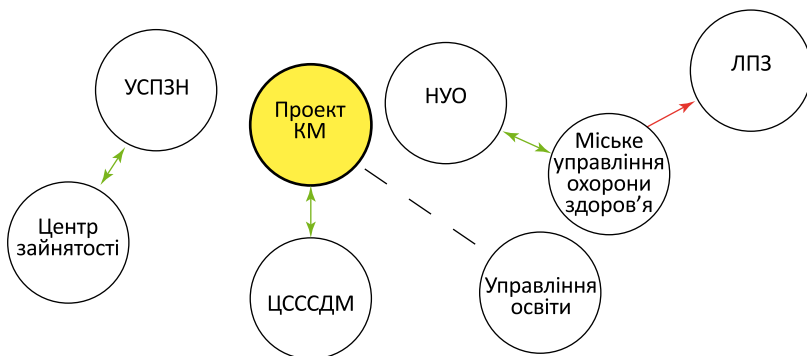
- 1) назва організації, адреса, телефон;
- 2) контактна інформація керівника та спеціалістів;
- 3) графік прийому;
- 4) вимоги, що висуваються до клієнта (вік, стать, прописка, стан здоров'я, наявність документів, довідок, результатів аналізів тощо);
- 5) опис послуг(и) — тривалість, суть тощо;
- 6) докладну інформацію, як дістатися до організації/установи.

Для ілюстрації партнерської мережі та спектра послуг, які нею надаються, використовується інструмент «**Мапа сили**».

Вона розробляється власноруч в організації, що впроваджує проект з кейс-менеджменту, як для власного використання, так і для роботи з клієнтами. Алгоритм її розробки наступний:

1. В центрі мапи схематично зображується організація, що реалізує проект з кейс-менеджменту, та перелічуються ті послуги⁸, які надаються безпосередньо в ній.
2. Далі на мапу наносяться інші організації та установи, чиї послуги можуть бути необхідні клієнту, а саме: якнайближче до центру розташовуються ті організації/установи (зі списками послуг), в яких клієнту проекту з кейс-менеджменту максимально просто отримати послуги, співпраця з якими є сталою, а переадресація до них — відпрацьованою. Решта організацій/установ з відповідними списками послуг наносяться далі від центру за рівнем складності отримання послуг для клієнта.
3. Наступним кроком всі установи та організації, нанесені на мапу, з'єднуються стрілочками таким чином:
 - зеленими двонапрямними стрілочками (↔) з'єднуються організації/установи, що мають сталу співпрацю та є партнерами у своїй роботі;
 - червоні однонапрямні стрілки (→) ведуть від керівної установи до підлеглої.

Наприклад:



⁸ За необхідності можна додати іншу інформацію, наприклад контактні дані.

4. Окремо на мапу наносяться організації/установи, послуги яких є затребуваними клієнтами, але наразі партнерських зв'язків з ними не налагоджено (зображується пунктирною лінією), що ускладнює/унеможлиблює переадресацію. Наявність таких організацій/установ на мапі впливу — це сигнал для кейс-менеджера (чи іншого члена організації, уповноваженого приймати рішення) для початку дій щодо співпраці з даною структурою задля заповнення прогалини в сервісі для клієнтів.

Таким чином, мапа сили — це візуалізація всіх надавачів послуг (з їх переліком), зокрема тих, яких потребують клієнти пробації, з можливістю відстеження партнерських/керівних зв'язків (на випадок переадресації клієнта чи адвокації його прав у разі ненадання певної послуги), а також визначення тих структур, з якими налагодити партнерські зв'язки необхідно першочергово.

1.4. ІНСТРУМЕНТИ МОНІТОРИНГУ

Моніторинг — процес постійного накопичення і фіксації інформації для відстеження результатів роботи з клієнтом (виконання індивідуального плану) з метою коригування діяльності, забезпечення ефективного використання ресурсів, мінімізації негативних наслідків, визначення процесу виконання і закінчення запланованих змін.

Моніторинг має на меті:

- ▶ оцінку поточних результатів;
- ▶ виявлення труднощів;
- ▶ визначення проблемних областей;
- ▶ надання рекомендацій для їх усунення.

Інструменти (елементи) моніторингу:

- ▶ регулярні звіти за певний період (щотижневі, щомісячні, щоквартальні);
- ▶ контрольні візити до клієнтів;
- ▶ оціночні форми, заповнені клієнтами;

- ▶ щоденникові записи соціальних працівників (ведуться в робочих зошитах);
- ▶ матеріали супервізійних зустрічей фахівців;
- ▶ використання «матриць контролю».

МК-ВМ

Моніторинг в роботі з клієнтами пробації поділяється на два види: моніторинг змін в роботі з клієнтом (моніторинг клієнта — МК) і моніторинг процесу кейс-менеджменту (внутрішній моніторинг — ВМ). При цьому моніторингу властиве використання одного й того самого опитувальника з метою отримання відповідей. Наприклад:

1. Чи було виконано конкретний пункт індивідуального плану? (МК);
2. Чи отримав клієнт відповідні послуги? (МК);
3. Які професійні записи ведуться? (ВМ);
4. Чи відповідно до індивідуального плану здійснюються заходи? (ВМ);
5. Які проблеми виникли під час реалізації індивідуального плану? (МК, ВМ);
6. Яких заходів для усунення цих проблем було вжито? (ВМ);
7. Як змінилась поведінка клієнта? (МК, відстежується в динаміці);
8. Як змінилися Ваші почуття перед (ситуація) і після (виконання пункту плану)? (МК);
9. Чи виникали в процесі роботи з клієнтом позаштатні ситуації та такі, що не були передбачені індивідуальним планом? (ВМ);
10. Чи виникли в процесі реалізації індивідуального плану нові проблеми, що вимагали його перегляду? (ВМ).

Оцінка процесу

Під час роботи з клієнтом пробації може також застосовуватися оцінка процесу (ОП), покликана забезпечувати внесення відповідних змін (до сер-

вісного плану, стратегії, методики консультування тощо). При проведенні ОП ставляться дещо глибші питання, ніж в моделі МК-ВМ. Наприклад:

1. Чому намічений пункт індивідуального плану не виконано?
2. Які результати (наслідки) були позитивними/негативними?
3. Що варто змінити у сервісному плані?
4. Як змінився досвід клієнта?
5. Якої підтримки потребує клієнт?
6. Які ресурси ще можна використати?
7. Якими є стосунки між кейс-менеджером і клієнтом?

Оцінка якості (оцінка впливу)

На етапі завершення індивідуального плану використовується оцінка впливу. Це етап роботи з конкретним випадком, який має на меті аналіз отриманих результатів, що передбачає, своєю чергою, отримання відповідей на такі запитання:

1. Чи розв'язано проблему, чи досягнуто мети?
2. Наскільки результати відповідають сервісному плану?
3. Чи задоволений клієнт результатами роботи?
4. Що клієнт вважає своїм найбільшим успіхом?
5. Якою є практична значущість досягнутого з погляду кейс-менеджера (інших фахівців соціальної роботи, які були задіяні в процесі кейс-менеджменту)?
6. Якими є перспективи застосування клієнтом певного досвіду?
7. Чи готовий клієнт завершити стосунки з кейс-менеджером і вийти з програми?
8. Як відбудуватиметься завершення стосунків?
9. Чи виявлено під час ведення даного випадку нові кейси?
10. Чи потребує індивідуальний план перегляду? (У разі якщо завершення кейсу «ускладнилось» новим кейсом, або поточний кейс виявився «ригідним»).

Для комплексного моніторингу роботи з клієнтом пробації доцільно використовувати матрицю контролю якості сервісу.

Матриця контролю якості сервісу

Цей інструмент використовується для поточного моніторингу проекту та оцінки якості послуг, що надаються в ході його реалізації.

На **першому етапі** визначаються клієнти, послуги та методи їх надання. У кожного з параметрів є *очікуваний* рівень якості та *реальний* — він виявиться в ході реалізації проекту. На **другому етапі** роботи з матрицею визначається різниця між реальним та очікуваним рівнями якості.

Наприклад: «В місті N на кожні 100 засуджених та осіб, звільнених з місць позбавлення чи обмеження волі, працевлаштованих є 31, тобто майже третина від загального числа».

Відповідно, існує різниця між реальним (31 працевлаштований на 100 засуджених/звільнених) та очікуваним (всі є працевлаштованими) рівнями якості, яку можна відстежити. Далі (**третьому етапі**) необхідно визначити основні причини існування такої різниці.

Наприклад:

- *Нестача робочих місць у місті.*
- *Упереджене ставлення роботодавців до правопорушників.*
- *Відсутність у правопорушників тих професій, які актуальні на ринку праці в регіоні (необхідність перекваліфікації).*

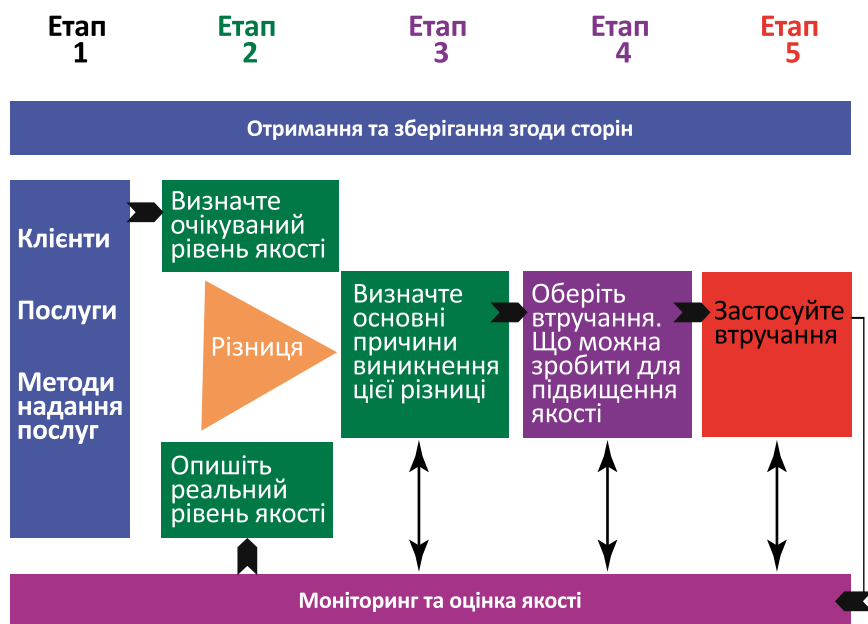
На **четвертому етапі** необхідно визначити, які з цих причин знаходяться в компетенції проекту з кейс-менеджменту та можуть бути вирішені його силами. Після того, як такі було виокремлено, необхідно продумати та обрати втручання, які будуть дієвими для вирішення даних проблем.

Наприклад:

«З трьох ключових причин дві — упереджене ставлення роботодавців до правопорушників, а також необхідність перекваліфікації засуджених і звільнених — можуть бути вирішені за допомогою проекту з кейс-менеджменту. Для цього можна направляти клієнтів пробації до Центру зайнятості, де проводиться навчання за актуальними спеціальностями»

ми, на вечірні курси з освіти дорослих чи організовувати майстер-класи від фахівців на базі проекту з кейс-менеджменту. Також вести інформаційну роботу з попередження стигматизації та дискримінації серед роботодавців, паралельно ініціюючи адвокаційні кампанії для клієнтів пробації, які постраждали від стигматизації та дискримінації при прийомі на роботу (за необхідності та якщо подібні випадки вже мали місце)».

П'ятий етап передбачає втручання та аналіз його результатів за аналогічною схемою, починаючи з другого етапу.



ДОДАТОК 2.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАСТОСУВАННЯ АНКЕТИ ОЦІНКИ РИЗИКІВ ТА ПОТРЕБ

Загальні застереження

Пропонований інструмент — «Анкета оцінки ступеня ризику/потреб» (далі — Анкета) може використовуватися для оцінки ступеня ризику вчинення повторних злочинів з метою звичайного спостереження за засудженим, а також, щоб допомогти персоналу визначити робоче навантаження, розподілити обов'язки, скласти перспективний план роботи із засудженим, спрямований на зниження показників ризику та задоволення існуючих потреб.

Результати, отримані у ході оцінки ступеня ризику/потреб, не можуть гарантовано передбачити поведінку людини, оскільки завжди будуть траплятися випадки, коли особа з меншим рівнем ризику повторно вчинить злочин, а особа зі значно вищим — утримається від цього. Проте об'єктивні інструменти на кшталт «Анкети» дають змогу більш точно спрогнозувати поведінку, ніж суб'єктивні й інколи упереджені оцінки, які робляться безпосередньо людьми.

Анкета спроможна надати допомогу персоналу органів і установ виконання покарань при побудові плану роботи із засудженими, проте вона не повинна ставати установчою, оскільки професійний розсуд, посилений досвідом та навичками, має залишатися пріоритетним.

В роботі з Анкетою варто мати на увазі, що вона не ставить за основну мету попередити потрапляння в суспільство осіб, які можуть вчинити повторний злочин. Вона призначена для виділення основних проблемних аспектів, які спричинили вчинення особою злочину, з тим, щоб окреслити шляхи і напрями подальшої роботи персоналу із засудженим.

Анкета не має каральної спрямованості та не повинна використовуватися задля погіршення становища особи.

Принципи оцінки та організації роботи

При використанні Анкети доцільно дотримуватися таких основних положень:

- 1) дискусія про те, що нічого не можна вдіяти зі злочинцем, вже завершена. Доведено, що правильно надана допомога здатна зменшити злочинність і, відповідно, убезпечити суспільство;
- 2) успішність впливу на поведінку порушника залежить від правильного спрямовування соціальної та іншої допомоги. Для цього варто базувати її на трьох основних принципах.

Принцип ризику — чим вищим є ризик вчинення повторного правопорушення, тим вищою повинна бути інтенсивність надаваних послуг (кількість видів послуг, їх тривалість, частота спілкування, ступінь контролю тощо). Інтенсивна допомога передбачається для випадків більш високого ризику, оскільки в них результативність вище. Водночас у випадках з менш вираженим ризиком кращі результати досягаються саме при мінімальному рівні втручання.

Принцип потреб — конкретні види допомоги мають відповідати криміногенним потребам правопорушника. Під такими потребами розуміються характеристики засудженого та його оточення. Якщо їх змінити у позитивному напрямку, то зменшується вірогідність вчинення повторного злочину.

Принцип можливостей — види і методи допомоги, конкретні послуги приводяться у відповідність з можливостями (ресурсів) реабілітаційного простору та конкретного правопорушника. Інакше кажучи, пропонуватися має такий тип допомоги, який відповідає не лише криміногенним потребам, а й тим властивостям та можливостям особи (біологічним, психологічним, соціальним та духовним), для яких саме цей вид допомоги може виявитися найбільш корисним.

Рекомендації стосовно заповнення позицій Анкети та їх тлумачення

Анкетні дані

1. Вік — це той чинник, що розмежовує етапи морально-психологічної занедбаності і деградації особи, набуття злочинного професіоналізму, а також відображає інтенсивність процесу кримінального «зараження» людини.

2. Громадянство й місце проживання — традиційні анкетні дані будь-якої людини. За цими соціально-демографічними показниками зазвичай можна охарактеризувати й осіб, схильних до вчинення повторних злочинів. Окрім суто інформаційного аспекту ці показники також відображають вплив на злочинність міграційних процесів, віддзеркалюють склад злочинних груп з точки зору національної ознаки, можливо, навіть зумовлюють певні особливості поведінки злочинців. Зокрема, проживання у певній місцевості визначає звички людини до певних видів діяльності або умов проживання.

Дані зазначаються за інформацією, отриманою: 1) від особи; 2) з його документів; 3) з вироку або інформації суду.

Кримінально-правові ознаки

1. Попередні судимості. Дослідження свідчать, що питома вага осіб, які мали дві судимості, становить левову частку серед тих, хто вчинив черговий злочин. Майже вдвічі менше тих, які мали три та більше судимостей. Чисельність багаторазово засуджених зменшується, з одного боку, за рахунок збільшення строків покарання за вчинення повторних злочинів, а з другого — тривале знаходження в місцях позбавлення волі, звичайно, зменшує інтенсивність злочинної активності особи. Також особи, які раніше відбували покарання, мають значно більше проблем соціального й психологічного характеру.

Наявність кількох судимостей не є однозначним показником того, що особа обов'язково знову вчинить злочин, але він вказує на потребу більш інтенсивного контролю за поведінкою такої особи та її залучення до соціальних заходів. Тобто, це не є однозначною підставою для висновку, що людина потребує поміщення в місце позбавлення волі.

Дані про кількість засуджень зазначаються за інформацією, отриманою: 1) від особи; 2) особи, що проводить дізнання; 3) суду; 4) територіальних підрозділів Департаменту інформаційних технологій МВС України. У разі відсутності або суперечливості даних, а також за іншої потреби у зіставленні інформації її можна отримувати в підрозділах ДПтСУ, які раніше працювали із засудженим.

2. Вік вчинення першого злочину. Чим раніше особа розпочала «злочинну кар'єру», тим вона більш занедбана у психолого-педагогічному сенсі, і тому потребує більшого контролю. При заповненні розділів Анкети беруться до уваги роки «включно». Тобто, якщо особі на момент вчинення

першого злочину виповнилося 14 років, то робиться помітка у показнику «до 14 років», якщо 14 років і 6 місяців — «від 14 до 16» і т.д.

Дані про вік вчинення першого злочину зазначаються за інформацією, отриманою: 1) від особи; 2) особи, що проводить дізнання; 3) суду; 4) територіальних підрозділів Департаменту інформаційних технологій МВС України. У разі наявності розбіжностей, дані перевіряються шляхом зіставлення або перевірки в підрозділах ДПтСУ, які раніше працювали із засудженим.

3. Повторність, сукупність, рецидив злочинів. Національне кримінальне законодавство України вирізняє повторність, сукупність та рецидив злочинів. Повторність, сукупність та рецидив злочинів враховуються при кваліфікації злочинів та призначенні покарання, при вирішенні питання щодо можливості звільнення від кримінальної відповідальності та покарання у випадках, передбачених Кримінальним кодексом України. *При цьому повторність визнається найменш небезпечною формою характеру злочинної діяльності, далі йде сукупність та рецидив.*

Повторністю злочинів визнається вчинення двох або більше злочинів, передбачених тією самою статтею або частиною статті Особливої частини Кримінального кодексу. Варто звернути увагу, що повторність відсутня при вчиненні продовжуваного злочину, який складається з двох або більше тотожних діянь, об'єднаних єдиним злочинним наміром. Вчинення двох або більше злочинів, передбачених різними статтями КК України, визнається повторним лише у випадках, передбачених в Особливій частині КК України. Повторність також відсутня, якщо за раніше вчинений злочин особу було звільнено від кримінальної відповідальності за підставами, встановленими законом, або якщо судимість за цей злочин було погашено чи знято.

Сукупністю злочинів визнається вчинення особою двох або більше злочинів, передбачених різними статтями або різними частинами однієї статті Особливої частини КК України, за жоден з яких її не було засуджено. При цьому не враховуються злочини, за які особу було звільнено від кримінальної відповідальності за підставами, встановленими законом. При сукупності злочинів кожен з них підлягає кваліфікації за відповідною статтею або частиною статті Особливої частини КК України.

Рецидивом злочинів визнається вчинення нового умисного злочину особою, яка має судимість за умисний злочин.

Ці види множинності злочинів враховуються при: 1) кваліфікації злочинів; 2) призначенні покарання; 3) вирішенні питання щодо можливості звільнення від кримінальної відповідальності, а також від покарання у випадках, передбачених КК України. Наявність повторності, сукупності та рецидиву злочинів виключає звільнення особи від кримінальної відповідальності на підставі ряду статей КК України. Наявність рецидиву в поєднанні із засудженням до позбавлення волі має своїм наслідком збільшення мінімальної частини покарання, яке винна особа має відбути для отримання можливості умовно-дострокового звільнення, до двох третин строку покарання, призначеного судом, та збільшення мінімальної частини покарання, яке винний має відбути для отримання можливості заміни невідбутої частини покарання більш м'яким покаранням, до половини строку покарання, призначеного судом.

Дані про кількість засуджень зазначаються за інформацією, отриманою: 1) від особи; 2) особи, що проводить дізнання; 3) суду; 4) територіальних підрозділів Департаменту інформаційних технологій МВС України. У разі відсутності або суперечливості даних, а також за іншої потреби у зіставленні інформації її можна отримувати в підрозділах ДПтСУ, які раніше працювали із засудженим.

4. Форма вини за теперішньою судимістю. В Україні вагоме значення для призначення покарання відіграє така ознака злочинного діяння, як вина. Загальне поняття вини вироблено наукою кримінального права і закріплено в КК. Згідно зі ст. 23 КК України, вина — це психічне ставлення особи до вчинюваної дії чи бездіяльності, передбаченої цим Кодексом, та її наслідків, виражене у формі умислу або необережності. Вина як обов'язкова ознака суб'єктивної сторони будь-якого складу злочину нерозривно пов'язана з його об'єктивними ознаками. Її зміст відображають об'єктивні ознаки злочину, що характеризують його об'єкт, предмет і об'єктивну сторону. Встановлення вини, її форми і виду — необхідна умова правильної кваліфікації злочину. Значення вини полягає і в тому, що наше кримінальне право виходить із принципу суб'єктивного ставлення до вини. Відсутність вини особи у вчиненні конкретного суспільно небезпечного діяння виключає суб'єктивну сторону, а відтак склад злочину і підставу кримінальної відповідальності. Зміст вини, її форми і види істотно впливають і на визначення міри покарання за вчинене.

Традиційно вважається, що необережна злочинність оцінюється законодавцем як менш суспільно небезпечна, ніж умисна.

Дані про кількість засуджень зазначаються за інформацією, отриманою: 1) від особи; 2) особи, що проводить дізнання; 3) суду; 4) територіальних підрозділів Департаменту інформаційних технологій МВС України.

5. Категорія злочину за теперішньою судимістю. Серед кримінально-правових ознак особи характер судимостей є дуже важливим показником, оскільки це: (а) дає змогу констатувати зв'язок попередніх видів злочинних проявів; (б) допомагає краще зрозуміти схильності й провідні риси в морально-психологічному складі особи.

Якщо злочин був пов'язаний із фізичним насильством та агресією, які посягали на життя, здоров'я, честь і гідність людини, то заповнюється показник «насильницький (агресивний)»; якщо наміри особи охоплювали виключно мету отримання незаконного прибутку, без застосування сили — графа «корисливий». У разі, якщо наміри отримати незаконний прибуток були реалізовані шляхом заподіяння людині фізичної шкоди — «корисливо-насильницький».

Графа «необережний» вказується, якщо такою є форма вини. Навіть якщо при цьому була заподіяна шкода фізичному здоров'ю людини — в інших розділах помітки не робляться.

Окремо виділяються злочини, пов'язані з незаконним обігом наркотичних засобів, оскільки це зумовлено їх підвищеною рецидивонебезпечністю. При цьому більшу небезпечність становлять діяння, що вчинялись для отримання прибутку, тому заповнюється показник «пов'язаний з незаконним обігом наркотичних засобів (з метою збуту)».

6. Наявність обставин, які обтяжують відповідальність за судимістю. Вагоме значення для оцінки ступеня небезпечності особистості за національним законодавством відіграють обставини, які обтяжують відповідальність. Це різного роду чинники, що стосуються особи винного і вчиненого ним злочину, які підвищують суспільну небезпечність злочину і злочинця, отже, і ступінь його відповідальності. Обставини, які обтяжують відповідальність, мають велике значення при призначенні покарання. Наявність обставин, які обтяжують, надає суду можливість: а) призначити покарання, що відповідає максимуму санкції статті КК України або наближене до цього максимуму; б) при альтернативній санкції призначити більш суворе із зазначених видів покарання; в) виключити застосування ст. 69 КК України (призначення покарання нижче від найнижчої межі).

Обставини, які обтяжують покарання, перераховані в ч.1 ст. 67 КК України, а саме: 1) вчинення злочину особою повторно та рецидив злочинів; 2) вчинення злочину групою осіб за попереднього змовою; 3) вчинення злочину на ґрунті расової, національної чи релігійної ворожнечі або розбрату; 4) вчинення злочину у зв'язку з виконанням потерпілим службового або громадського обов'язку; 5) тяжкі наслідки, завдані злочином; 6) вчинення злочину щодо малолітнього, особи похилого віку або особи, що перебуває в безпорадному стані; 7) вчинення злочину щодо жінки, яка завідомо для винного перебувала у стані вагітності; 8) вчинення злочину щодо особи, яка перебувала в матеріальній, службовій чи іншій залежності від винного; 9) вчинення злочину з використанням малолітнього або особи, що страждає психічним захворюванням чи недоумством; 10) вчинення злочину з особливою жорстокістю; 11) вчинення злочину з використанням умов воєнного або надзвичайного стану, інших надзвичайних подій; 12) вчинення злочину загальнонебезпечним способом; 13) вчинення злочину особою, що перебуває в стані алкогольного сп'яніння або у стані, викликаному вживанням наркотичних чи інших одурманюючих засобів. Якщо обставини не зазначені у переліку, наведеному вище, суд не має права при призначенні покарання за злочин вважати їх такими, що його обтяжують (ч. 3 ст. 67). *Перелік цих обставин є вичерпним і розширенню ні за яких умов підлягати не може.*

Дані про кількість засуджень зазначаються за інформацією, отриманою:

1) від особи; 2) особи, що проводить дізнання; 3) суду.

7. Час, який минув з моменту попереднього засудження /звільнення від покарання чи кримінальної відповідальності.

Практика показує, що найвищий рівень рецидивних проявів спостерігається в перші шість місяців після відбування покарання. Потім цей рівень починає знижуватися. Як свідчить проведений аналіз, вчинення чергового злочину в цей період викликане передусім відсутністю ефективних засобів для адаптації в суспільство. Такі особи ніби перебувають на роздоріжжі. Отже, робота з ними допоможе уникнути можливого негативного результату, який призвів до повторного злочину. Водночас повторне поміщення в місця позбавлення волі навряд чи дозволить вирішити існуючі проблеми та виключити ймовірність рецидиву.

Тут варто зазначати момент саме звільнення від відбування покарання, закінчення випробувального терміну або прийняття рішення щодо звільнення від кримінальної відповідальності.

Дані вказуються за інформацією, отриманою: 1) від особи; 2) особи, що проводить дізнання; 3) суду; 4) територіальних підрозділів Департаменту інформаційних технологій МВС України. У разі відсутності або суперечливості даних, а також за іншої потреби у зіставленні інформації її можна отримувати в підрозділах ДПтСУ, які раніше працювали із засудженим.

8. Час, який особа в сукупності провела в місцях позбавлення волі (за всіма наявними судимостями).

Як свідчить практика, тривалий термін перебування в місцях позбавлення волі вкрай негативно впливає на людину. Так, у таких осіб збільшується вірогідність психічних відхилень, вони втрачають здатність самостійного життя в суспільстві, а також у них зменшується можливість соціальної адаптації, що зумовлено негативним ставленням суспільства, зокрема, роботодавців, тощо. Цей показник не є однозначним свідченням того, що особа обов'язково вчинить новий злочин, але він вказує на потребу більш інтенсивного контролю за поведінкою такої особи та її залучення до соціальних заходів.

Дані вказуються за інформацією, отриманою: 1) від особи; 2) особи, що проводить дізнання; 3) суду; 4) територіальних підрозділів Департаменту інформаційних технологій МВС України. У разі відсутності або суперечливості даних, а також за іншої потреби у зіставленні інформації її можна отримувати в підрозділах ДПтСУ, які раніше працювали із засудженим.

Потреби (динамічні фактори)

Джерелом розумової та поведінкової активності людини є її потреби. Потреби — це об'єктивно необхідні фактори для підтримання життєдіяльності й розвитку організму, людської особистості, суспільства в цілому; внутрішнє спонукання активності. Якщо розглядати їх з точки зору біологічної та соціальної природи, то потреби будь-якої людини передусім мають біологічний характер — це їжа, одяг, сон, сексуальне задоволення тощо. Правопорушник відчуває потребу в цих речах, як і будь-яка інша людина. Різниця полягає лише в тому, в який спосіб відбувається їх задоволення. І саме від соціального працівника залежить вектор прагнень людини до доцільних і можливих засобів їх задоволення.

Дані в цьому розділі зазначаються за інформацією, отриманою переважно від самої особи. Їх перевірку можна здійснювати за даними

особи, яка проводить дізнання; суду; інших спеціалізованих закладів (лікарень, соціальних служб); підрозділах ДПтСУ, які раніше працювали із засудженим. В ряді випадків вимагається лише ставлення особи до певного питання, тому ці дані не потребують перевірки та оцінки з точки зору достовірності. У разі відсутності об'єктивної інформації її можна отримати шляхом подання запитів до відповідних органів і служб, опитуванням роботодавців, родичів, сусідів та знайомих особи (за умови їх особистої згоди у добровільному порядку).

У цьому розділі Анкети передбачена можливість зазначення працівником будь-яких інших, окрім виділених, обставин, що, на його думку, здійснюють вплив на поведінку особи.

1. **Наявність залежностей.** Тут варто зазначити пропоновані пункти в таких випадках:

- не вживає алкоголю, наркотиків чи інших одурманюючих речовин (особа взагалі не вживає таких речовин);
- помірно вживає алкоголь, а наркотики та інші одурманюючі речовини не вживає (особа інколи вживає алкоголь, інше не вживає). Бажано встановити обставини вживання.

Даний пункт не вказується, якщо особа не вживає названі речовини більше року. За цієї умови заповнюється пункт «раніше вживав алкоголь та (або) наркотики, інші одурманюючі речовини, але самостійно пройшов лікування або кинув цю звичку».

- вживає алкоголь та (або) наркотики, інші одурманюючі речовини, але не вбачає у цьому проблеми.

Даний пункт заповнюється у разі наявності свідчень, що людина постійно вживає вказані речовини (як мінімум два рази на тиждень протягом останніх 12 місяців) і це викликає ускладнення принаймні у одній зі сфер життя. Наприклад, проблеми спілкування з правоохоронними органами, проблеми з працевлаштуванням, здоров'ям, включаючи вимушене звернення за медичною допомогою, сімейні чи соціальні проблеми. Проте особа не вважає існуючі проблеми чимось неприродним та не бажає позбавлятися шкідливих звичок і навіть обмежувати їх.

Якщо ж особа визнає існування проблем та бажає позбутися їх — відмітка проставляється у позиції «вживає алкоголь та (або) наркотики, інші одурманюючі речовини, але висловлює бажання позбутися цих звичок».

2. Житло. Цей пункт заповнюється переважно за визначенням самого порушника. Наявність місця проживання має значення як для процесу адаптації особи, так і для організації контролю за його поведінкою в майбутньому. Відсутність місця проживання не повинна ставати чинником, який впливає на посилення покарання, натомість його варто враховувати при організації індивідуальної роботи. Найбільшого контролю потребують особи, які не мають житла та ночують, де прийдеться. Водночас стосовно цих осіб потрібно вирішувати питання про їх влаштування до спеціальних соціальних установ.

У разі проживання особи на винайманій квартирі, у друзів, батьківському помешканні, гуртожитку тощо варто встановлювати правові підстави для такого проживання, а також відносини з власниками житла. Це дасть змогу спрогнозувати можливі ускладнення в подальшій роботі з особою, а також вкаже на доцільність звернення до спеціальних установ.

3. Облаштування побуту. У разі наявності в особи місця для ночівлі, можливості готувати собі їжу, зберігати її та харчуватись у спеціальному приміщенні, прати одяг, здійснювати необхідні санітарно-гігієнічні процедури, а також за умови наявності необхідного одягу за сезоном, слід відзначати наявність мінімальних побутових умов. Якщо вказане відсутнє — побутові умови є незадовільними. Нормальні побутові умови характеризуються наявністю зручностей — побутової техніки, різноманітності в одязі, регулярне та змістовне харчування тощо.

4. Освіта. За визначенням фахівців, чисельність осіб, які вчинили повторний злочин, обернено пропорційна рівню їх освіти. Людина, яка має освіту, краще пристосовується до умов вільного життя й має більше шансів на працевлаштування. Дані про це отримують із документів, наявних у особи. Позитивним показником є й мотивація до отримання освіти, проте це матиме значення, якщо особа намагалася втілити своє прагнення в життя. За наявності незакінченої освіти варто встановлювати причини цього, оскільки таким чином можуть бути виявлені складнощі із засвоєнням людиною нових знань або необхідність зміни сфери її інтересів. Водночас рівень інтелектуального розвитку, обсяг знань, широта й різноманітність інтересів визначають погляди, переконання, моральні риси, ставлення людини до різних соціальних та моральних цінностей. Тому цей показник визначає напрями подальшої роботи з особою.

5. Професія (спеціальність) / Виконувана робота (працевлаштованість.). У кримінологічній літературі наводиться цікаве спостереження:

для рецидивістів зазвичай характерним є ранній початок трудової діяльності. Проте цей позитивний факт їх біографії потім так само кудись зникає. Рано почавши працювати, вони рано припиняють свою трудову діяльність. Ця категорія злочинців здебільшого має дуже малий трудовий стаж, який до того ж постійно переривається. Якщо людина не має професії через ряд об'єктивних чинників (приміром, тривале перебування в місцях позбавлення волі, хвороба тощо) та висловлює бажання оволодіти нею — це позитивний показник.

Якщо особа обґрунтовано вказує на небажання працювати або отримувати професію — це не може набувати значення виключно негативного показника. За Конституцією України праця є правом людини, а не її обов'язком. Проте подібні відповіді свідчать про існування проблеми та вказують на необхідність посиленних заходів для вироблення у людини мотивації до праці.

6. Родинні стосунки. Підтримка рідних доволі відчутно впливає на можливість соціальної адаптації особи. Але в окремих випадках саме рідні можуть штовхати людину до вчинення злочинів та правопорушень. Тому якщо в родинному оточенні особи є люди з «кримінальним минулим», які зловживають спиртними напоями чи наркотичними речовинами, не працюють, ведуть жебрацький спосіб життя — відмічається пункт «має рідних, які негативно впливають на особу». Це є показником необхідності вжиття в подальшому заходів для обмеження спілкування особи з такими рідними, в тому числі й шляхом звернення до спеціальних соціальних закладів.

Відсутність рідних не є однозначно негативною обставиною, водночас це свідчить про ймовірні складнощі із соціальною адаптацією, потребу посиленого контролю та допомоги. Те саме стосується і наявності рідних, які перебувають на його забезпеченні та не можуть допомогти. Проте тут варто зазначити мотиви такого піклування. Якщо перебування родичів на забезпеченні особи викликане саме їхньою неправомірною поведінкою або їхньою негативною мотивацією чи викривленою свідомістю (приміром, через переконання у власній величї, лінощі) — заповнюється позиція «має рідних, які негативно впливають на особу».

Найкращий варіант відзначається тоді, коли особа має підтримку рідних. Тут потрібно встановити, у чому виявляється така підтримка, а також наскільки обмеженими є можливості рідних (мається на увазі встановити, в чому конкретно полягає можлива допомога). Якщо особа вважає такою

допомогою негативні елементи (наливання алкоголю для «розслаблення», залучення до кримінально-спрямованої діяльності, інших порушень закону) — заповнюється не розділ «має постійну підтримку рідних, добрі відносини з ними», а позиція — «має рідних, які негативно впливають на особу».

7. *Інтереси, нахили.* Певні потреби породжують відповідні інтереси. З точки зору психології саме на підставі потреб, усвідомлюваних людиною, формується інтерес до предмета, здатного її задовольнити. З інтересом пов'язані специфічні прояви особи в емоційній і діяльнісній сферах. Вони охоплюють усі психічні процеси людини — її сприйняття, пам'ять, мислення, увагу тощо. В одному випадку інтерес викликає лише опосередковану увагу, в іншому — стає безпосереднім мотивом до реальних практичних дій.

Увага! Необхідно мати на увазі, що поняття «корисна та розвиваюча діяльність» — оціночне. Тому ставлення до такої діяльності варто визначати в комплексі, виходячи із загального рівня розвитку людини, її освіти, життєвого досвіду тощо. Теоретично будь-яка діяльність, що здійснюється особою з дотриманням чинного законодавства, може бути віднесена до цієї категорії.

Показник «не має жодних інтересів і нахилів» позначається лише тоді, коли людина здатна хоча б загально визначити, що є такою діяльністю. Лише це може вказувати на свідомість при обранні такого результату. Тут вагоме значення мають також і причини, за якими особа вважає себе такою, що не має жодних інтересів чи нахилів. Якщо така оцінка своєї особистості викликана нездатністю окреслити подібні види діяльності — заповнюється графа «не спроможний самостійно організувати позитивне проведення дозвілля».

8. *Фізичне здоров'я.* Мається на увазі не конкретний медичний діагноз, а оцінка власного стану самим порушником (у подальшому ці дані, безперечно, повинні уточнюватись відповідними довідками лікувальних закладів). Навіть якщо особа не має ніяких зовнішніх ознак, що вказують на наявність хвороби, яка перешкоджає її нормальному існуванню, заповнюється показник «має захворювання, які впливають на функціонування у повсякденному житті», якщо сама особа повідомила про це. Водночас мають бути встановлені причини такої оцінки особою свого стану здоров'я. І навпаки, навіть за умови існування фізичних недоліків та інформації від порушника про те, що він не має подібних хвороб — заповнити варто ко-

лонку «має захворювання, які не впливають на функціонування у повсякденному житті».

Ставлення до себе з наведеної позиції показує мотивацію людини та її готовність до змін і подальшої роботи. У разі існування викривлень в оцінці свого стану — потрібно забезпечити роботу з такою особою фахівців для зміни переконань.

9. Ставлення до правопорушення. Тут має бути встановлено розуміння особою своїх дій та їх наслідки.

Увага! Усвідомлення особою того, що вона не виконує певні вимоги закону, не можна ототожнювати з усвідомленням суспільно небезпечного характеру вчинюваного нею діяння. Як відомо, усвідомлення особою суспільно небезпечного характеру свого діяння означає розуміння нею як його фактичних ознак, так і соціального характеру (тобто здатності заподіяти шкоду). Безумовним є те, що при вчиненні злочину не лише усвідомлюється факт скоєного, а й ставлення через цей факт до інших осіб, законів суспільства, моралі та ін. Саме взаємодія реальних обставин з аспектами психіки особи, яка вчиняє діяння, дає змогу ідентичні за фактичною стороною ситуації в одних випадках трактувати так, а в інших — інакше. Так, наприклад, ми відрізняємо вбивство від позбавлення життя через необережність. Інакше кажучи, усвідомлення особою суспільної небезпеки свого діяння охоплює як суто фактичну, так і соціальну сторону.

Для заповнення цього розділу необхідно встановити, як особа ставиться до потерпілого, яким чином намагається виправдати власні дії або обґрунтовує їх тощо.

10. Мотивація до змін.

Вивчення мотивації та її формування — це дві сторони того самого процесу формування мотиваційної сфери цілісної гармонійно розвиненої особистості. Вивчення мотивації — це виявлення її реального рівня та можливих перспектив, зони найближчого розвитку кожного порушника. Результати вивчення мотивації стають основою для планування процесу її формування. Водночас у процесі формування мотивації розкриваються нові її резерви, тому справжнє вивчення та діагностика здійснюються в ході формування. Формування як таке є цілеспрямованим, якщо працівник порівнює отримані результати з тим вихідним рівнем, що передував формуванню, і з тими планами, що були намічені.

Об'єктивність вивчення та формування мотивації особи досягається потребою виходити не з оцінок і суб'єктивних думок, а з фактів, які необхідно вміти одержувати за допомогою спеціальних психологічних методів і методичних прийомів. Планування роботи з особою має відбуватися саме на основі результатів її психологічного вивчення.

Варто пам'ятати, жоден із наведених критеріїв не є визначальним. Вони носять характер непрямих доказів певного ступеня вірогідності подальшої поведінки особи, а тому мають оцінюватися у комплексі.

АНКЕТА

Прізвище, ім'я та по-батькові _____

Дата народження / вік _____

Громадянство _____

Місце проживання _____

Житель міста / селища міського типу / села _____

Місцевий житель / мігрант / переселенець _____

ФАКТОРИ РИЗИКУ (статичні фактори)

		Оцінка
1.	Попередні судимості:	10
	- раніше не засуджувався / не притягувався до кримінальної відповідальності	0
	- раніше засуджувався до покарання, не пов'язаного з позбавленням волі / звільнявся від відбування покарання або кримінальної відповідальності	4
	- раніше засуджувався до позбавлення волі від 1 до 2 разів	6
	- раніше засуджувався до позбавлення волі від 3 до 5 разів	8
	- раніше засуджувався до позбавлення волі понад 5 разів	10
2.	Вік першого засудження:	10
	- до 14 років	1
	- від 14 до 16 років	10
	- від 16 до 18 років	8
	- від 18 до 25 років	6
	- понад 25 років	4
3.	Повторність, сукупність, рецидив злочинів:	15
	- повторність, сукупність, рецидив відсутні	0
	- має місце повторність злочинів	8
	- має місце сукупність злочинів	10
	- має місце рецидив злочинів	15

		Оцінка
4.	Форма вини за теперішньою судимістю:	15
	- умисел	15
	- необережність	10
5.	Категорія злочину за теперішньою судимістю:	10
	- умисний насильницький (агресивний) злочин, який посягав на життя, здоров'я, честь і гідність людини	10
	- умисний корисливий злочин (без застосування насильства)	8
	- умисний корисливо-насильницький злочин	6
	- інший умисний злочин	4
	- необережний злочин	2
6.	Наявність обставин, які обтяжують відповідальність за теперішньою судимістю:	5
	- обтяжуючі обставини відсутні	0
	- обтяжуючі обставини є	5
7.	Час, який минув з моменту винесення попереднього вироку (іншого рішення суду), яким особу було засуджено, звільнено від покарання чи кримінальної відповідальності за nereабілітуючими обставинами:	15
	- до 6 місяців	15
	- до 1 року	10
	- від 1 до 3 років	8
	- від 3 до 5 років	6
	- понад 5 років	4
8.	Час, який особа в сукупності провела в місцях позбавлення волі	20
	- до 1 року	2
	- від 1 до 3 років	3
	- від 3 до 5 років	10
	- від 5 до 10 років	15
	- понад 10 років	20

ПОТРЕБИ (динамічні фактори)

		Оцінка
1.	Наявність залежностей:	15
	- не вживає алкоголю, наркотиків чи інших одурманюючих речовин	0
	- помірно вживає алкоголь, наркотики та інші одурманюючі речовини не вживає	5
	- вживає алкоголь та (або) наркотики, інші одурманюючі речовини, але висловлює бажання позбутися цих звичок	10
	- вживає алкоголь та (або) наркотики, інші одурманюючі речовини, але не вбачає у цьому проблеми	15
	- раніше вживав алкоголь та (або) наркотики, інші одурманюючі речовини, але самостійно пройшов лікування або кинув цю звичку	0
2.	Житло:	10
	- не має житла, ночує, де прийдеться	10
	- проживає на зйомній квартирі, у друзів, власного житла не має	7
	- проживає у батьківському (або інших родичів) помешканні	4
	- проживає в гуртожитку або іншому соціальному приміщенні	0
	- має житло, але не може в ньому проживати через конфлікти чи з інших причин	4
	- проживає у власному помешканні	0
3.	Облаштування побуту:	5
	- в наявності мінімальні побутові умови	1
	- нормальні побутові умови	0
	- незадовільні побутові умови	5
4.	Освіта:	10
	- неповна (незакінчена) середня	10
	- середня	10
	- середньо-спеціальна	7
	- незакінчена вища	5
	- вища	0
	- не має, але бажає отримати	4
5.	Професія (спеціальність):	10
	- не має, але бажає отримати	7
	- має затребувану професію (спеціальність)	1

		Оцінка
	- має професію (спеціальність), що не користується попитом	5
	- має декілька професій (спеціальностей)	0
	- не має і не бажає отримати	10
6.	Родинні стосунки:	5
	- не має рідних	1
	- має рідних, проте відносини з ними не підтримує (або відносини погані)	5
	- має постійну підтримку рідних, добрі відносини з ними	0
	- має рідних, які перебувають на його забезпеченні та не можуть допомогти	4
7.	Інтереси, нахили:	10
	- зацікавлений у розвиваючій та корисній діяльності, але не має можливостей	1
	- не зацікавлений у розвиваючій та корисній діяльності	10
	- не має жодних інтересів і нахилів	7
	- не спроможний самостійно організувати позитивне дозвілля	5
	- здатний самостійно організувати позитивне дозвілля, бере участь у корисній діяльності, має позитивні інтереси	0
8.	Фізичне здоров'я:	5
	- має захворювання, які не впливають на функціонування у повсякденному житті	0
	- має захворювання, які впливають на функціонування у повсякденному житті	3
	- не має проблем зі здоров'ям	0
	- потребує невідкладного лікування	1
	- протягом життя мав черепно-мозкові та інші травми	5
9.	Ставлення до правопорушення (можливе обрання декількох позицій одночасно):	15
	- заперечення серйозності власної поведінки	3
	- відсутність розуміння впливу власної поведінки на інших осіб (рідних, потерпілих тощо)	3
	- вірить у те, що певні люди/групи людей є прийнятними "цілями" для злочинної поведінки	3
	- вважає, що подальше вчинення злочинів невідворотне	3

		Оцінка
	- бере на себе відповідальність за вчинене, розуміє негативність власної поведінки, вважає, що не буде вчиняти злочини	0
	- вважає себе "жертвою" недосконалої правоохоронної системи та життєвих обставин, виправдовує власну негативну поведінку об'єктивними чинниками	3
10.	Мотивація до змін (можливе обрання декількох позицій одночасно):	15
	- не має достатнього розуміння проблем власної поведінки	2
	- не може навести чіткі причини або стимули для уникнення вчинення повторних злочинів	2
	- не розуміє наслідків вчинення повторних злочинів	2
	- не може висловити чіткі плани на майбутнє	2
	- не намагається (не висловлює бажання) відшкодувати завдані збитки та ліквідувати наслідки правопорушення	2
	- не бажає змінюватися	5

ТАБЛИЦЯ ДЛЯ ЗВЕДЕНОЇ ОЦІНКИ ФАКТОРІВ РИЗИКУ

Рівень ризику	Попередні судимості	Вік першого засудження	Повторність, сукупність, рецидив злочинів	Форма вини за теперішньою судимістю	Категорія злочину за теперішньою судимістю	Наявність обставин, які обтяжують відповідальність за теперішньою судимістю	Час, який минув з моменту попереднього засудження / звільнення від покарання чи кримінальної відповідальності	Час, який особа в сукупності провела в місцях позбавлення волі	РАЗОМ
Всього									

Ризик: низький — від 0 до 25 балів

середній — від 26 до 50 балів

високий — від 51 до 75 балів

дуже високий — від 76 до 100 балів

ТАБЛИЦЯ ДЛЯ ЗВЕДЕНОЇ ОЦІНКИ ПОТРЕБ

Рівень ризик	Наявність залежностей	Житло	Облаштування побуту	Освіта	Професія (спеціальність)	Родинні стосунки	Інтереси, нахили	Фізичне здоров'я	Ставлення до правопорушення	Мотивація до змін	РАЗОМ
Всього											

Ризик: низький — від 0 до 45 балів

середній — від 46 до 75 балів

високий — від 76 до 90 балів

дуже високий — від 91 до 100 балів

ДОДАТОК 3.**ДОВІДНИК СУБ'ЄКТІВ, ЩО НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ТА ІНШІ ПОСЛУГИ БЕЗДОМНИМ ОСОБАМ ТА ОСОБАМ, ЯКІ ВІДБУЛИ ПОКАРАННЯ У ВИГЛЯДІ ОБМЕЖЕННЯ ВОЛІ АБО ПОЗБАВЛЕННЯ ВОЛІ НА ПЕВНИЙ СТРОК****Заклади для бездомних осіб**

(центри обліку, будинки нічного перебування, центри реінтеграції, соціальні готелі, центри комплексного обслуговування тощо)
та спеціалізовані установи для осіб, які відбули покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк
 (центри соціальної адаптації, спеціальні будинки-інтернати)⁹

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄКТА/СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
ВІННИЦЬКА ОБЛАСТЬ			
Обласна комунальна установа „Вінницький обласний центр реінтеграції бездомних громадян”	ЦО	23252, Вінницький р-н, с. Вороновиця, вул. Гагаріна, 20, т. (0432) 53-12-42, ел. адр.: vasyu_ob@ukr.net Чорний Богдан Володимирович	Місцеві органи влади
Благодійна організація „Центр реабілітації для безпритульних осіб „Дім Давіда”	ЦР (240 л/м)	22424, Калинівський р-н, с. Хомутинци, вул. 1 Травня, 8, т. (0433) 3-92-45 Косарев Євгеній Михайлович ел. адр.: kosaryev@vmr.gov.ua т. (0432) 35-60-64	Недержавна організація

⁹ Дані взяті з «Довідника суб'єктів, що надають соціальні та інші послуги бездомним особам та особам, які відбули покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк», підготовленого Міністерством соціальної політики України (дані станом на 01.07.2015) — <http://mlsp.kmu.gov.ua/document/180523/d.doc>

**Центр адаптації для бездомних осіб та звільнених з місць позбавлення волі
 БО «Світло надії»**



ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Спеціальне відділення для громадян похилого віку та інвалідів, звільнених з місць позбавлення волі, Яришівського психоневрологічного будинку-інтернату	СБІ (30 л/м)	24024, Могилів-Подільський р-н, с. Яришів, вул. Тананишина, 1, т. (04337) 3-58-83 ел. адр.: yar-bud@mail.ru Голота Віктор Якович	Місцеві органи влади
ВОЛИНСЬКА ОБЛАСТЬ			
Центр обліку бездомних осіб Волинського обласного благодійного фонду „Переображення”	ЦО + БНП (12 л/м)	43017, м. Луцьк, вул. Станіславського, 15 а, т. (0332) 29-70-09, ел. адр.: alev08@list.ru Гаврилюк Віктор Миколайович	Недержавна організація
ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСТЬ			
Комунальне підприємство Криворізької міської ради „Будинок нічного перебування”	БНП (60 л/м) + ЦО	50012, м. Кривий Ріг, вул. Сеченова, 50 а, т./ф. (0564) 66-01-11, Бовкун Олександр Петрович	Місцеві органи влади
Комунальний заклад соціального захисту „Центр комплексного обслуговування бездомних осіб” Дніпродзержинської міської ради	БНП (30 л/м) + ЦО	51925, м. Дніпродзержинськ, вул. Біломорська, 2-м, т. (05692) 3-60-02 Сай Ігор Костянтинович	Місцеві органи влади
Міський центр соціальної допомоги	БНП (22 л/м) + ЦО	49006, м. Дніпропетровськ, вул. Свердлова, 56, т. (056) 770-86-39, Клименко Юрій Васильович	Місцеві органи влади
Відділення обліку бездомних осіб Нікопольського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	53210, м. Нікополь, вул. Чубаря, 25 а, т. (05662) 2-25-91, Мацюра Наталія Олександрівна	Місцеві органи влади
Відділення обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Орджонікідзе	ЦО	53303, м. Орджонікідзе, вул. Тельмана, 13, т. (05667) 4-23-14, Забута Людмила Іванівна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Відділення обліку бездомних осіб Петриківського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	51800, смт. Петриківка, вул. Леніна, 74, т. (05634) 2-27-68, Черницька Ольга Анатоліївна	Місцеві органи влади
Відділення соціальної адаптації комунального закладу соціального захисту „Центр комплексного обслуговування бездомних осіб” Дніпродзержинської міської ради	ЦСА	51925, м. Дніпродзержинськ, вул. Біломорська, 2 м, т. (05692) 3-60-02 Сай Ігор Костянтинович	Місцеві органи влади
ДОНЕЦЬКА ОБЛАСТЬ			
Маріупольський міський центр з обслуговування громадян без визначеного місця проживання	БНП (30 л/м) + ЦО	87505, м. Маріуполь, пров. Банний, 5, т. (0629) 40-18-36 ел. адр.: 25952871@ukr.net Кравченко Сергій Едуардович	Місцеві органи влади
Центр обліку бездомних осіб і Будинок нічного перебування м. Дружківка	ЦО + БНП (21 л/м)	84206, м. Дружківка, вул. Індустріальна, 14, т. (06267) 4-27-70 ел. адр.: centr2009@mail.ua Григоренко Наталя Вікторівна	Місцеві органи влади
Комунальна установа „Центр обліку бездомних громадян з будинком нічного перебування” Слов'янської міської ради	ЦО + БНП (30 л/м)	84109, м. Слов'янськ, пров. Лермонтова, 30, т. (0626) 66-72-46 ел. адр.: ustanova.slv@mail.ru Жукова Наталія Володимирівна	Місцеві органи влади
Краматорський Центр обліку бездомних громадян	ЦО	84313,, м. Краматорськ, вул. Шкадінова, 96, Саєнко Лариса Олександрівна	Місцеві органи влади
Центр обліку бездомних осіб та будинок нічного перебування Костянтинівської міської ради	ЦО + БНП (31 л/м)	85111, м. Костянтинівка, вул. К. Маркса, 23-д, т. (06272) 4-22-65 ел. адр.: konst.bezd@yandex.ru Красікова Ольга Олексіївна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСТЬ			
Благодійна організація „Міський центр обліку бездомних осіб”	ЦО	10001, м. Житомир, пров. 1-Іподромний, 15-а Паламарчук Владислав Гарійо- вич	Недержавна організація
ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСТЬ			
Сектор обліку бездо- мних осіб Хустського територіального центру соціального обслу- говування (надання соціальних послуг)	ЦО	90400, Хустський р-н, м. Хуст, вул. Гвардійська, 122, т. (03142) 5-21-51, ел. адр.: tercentr_1@ukr.net Артьомова Ольга Василівна	Місцеві органи влади
ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСТЬ			
Центр обліку бездо- мних осіб Запорізького міського територіально- го центру соціального обслуговування (надан- ня соціальних послуг)	ЦО	69000, м. Запоріжжя, вул. Рекордна, 9 а, т. (061) 236-98-20, ф. 236-90-17 ел. адр.: zp.gssp@gmail.com Боренос Марина Геннадіївна Яременко Сергій Вікторович	Місцеві органи влади
Служба обліку без- домних громадян комунальної установи „Територіальний центр соціального обслугову- вання (надання соціаль- них послуг)” Бердян- ської міської ради	ЦО	71100, м. Бердянськ, пров. Праці, 47/14, т./ф. (06153) 7-24-61 ел. адр.: tercenter@rada- berdyansk.gov.ua Браїлко Володимир Григорович Глушко Світлана Дмитрівна	Місцеві органи влади
Служба обліку без- домних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, комунальної установи „Територіальний центр соціального обслугову- вання (надання соціаль- них послуг)” управління праці та соціального захисту населення Енергодарської міської ради	ЦО	71504, м. Енергодар, вул. Козацька, 17, т. (06139) 6-99-98, ф. 4-43-81 ел. адр.: utszn@zp.ukrtel.net Смирнова Олена Георгіївна Мозжиліна Оксана Володими- рівна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Відділення з обліку бездомних громадян комунальної установи „Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)“ Мелітопольської міської ради Запорізької області	ЦО	72304, м. Мелітополь, вул. Комунарів, 50, т./ф. (0619) 41-35-27, ел. адр.: meltercentr@ukr.net Черкасов Олександр Опанасович Вакуленко Ірина Володимирівна	Місцеві органи влади
Служба обліку бездомних осіб та громадян, звільнених з місць позбавлення волі, комунальної установи „Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)“ Токмацької міської ради	ЦО	71701, м. Токмак, вул. Революційна, 12, т. (06178) 4-58-27 Шевчук Тетяна Миколаївна Скрипка Юлія Леонідівна	Місцеві органи влади
Служба обліку бездомних громадян комунальної установи „Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)“ Бердянської районної ради	ЦО	71112, м. Бердянськ, пров. Перемоги, 3, т. (06153) 4-51-86, ел. адр.: kutcso@ukrpost.net Перечена Олена Станіславівна	Місцеві органи влади
Центр обліку та реєстрації бездомних громадян комунальної установи „Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)“ Василівської районної ради	ЦО	71600, м. Василівка, вул. Чекистів, 6, т. (06175) 7-29-77, ф. 7-26-67, ел. адр.: vas.terzentr@yandex.ua Живиця Віктор Кіндратович Галайда Інна Анатоліївна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Служба обліку без- домних громадян комунальної установи „Територіальний центр соціального обслу- говування (надання соціальних послуг)“ Вільнянської районної ради	ЦО	70002, м. Вільнянськ, вул. Перемоги, 39, т. (06143) 4-17-51, ел. адр.: tzs_o_viln-zp@rambler.ru Щедрова Вікторія Леонідівна	Місцеві органи влади
Служба обліку бездо- мних осіб комунальної установи „Територі- альний центр соціаль- ного обслуговування (надання соціальних послуг)“ Куйбишевської районної ради	ЦО	71001, смт. Куйбишево, вул. Суворова, 1, т. (06147) 2-25-66, ел. адр.: kuyb_tco@ukr.net Кравець Валентина Миколаївна	Місцеві органи влади
Служба обліку без- домних громадян комунальної установи „Територіальний центр соціального обслу- говування (надання соці- альних послуг)“ Пологів- ської районної ради	ЦО	70600, м. Пологи, вул. Жовтнева, 23, т. (06165) 2-36-50, ел. адр.: tercentr.pologi@gmail. com Терен Тетяна Миколаївна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездо- мних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, комунальної установи „Територіальний центр соціального обслугову- вання (надання соціаль- них послуг)“ Токмацької районної ради	ЦО	71701, м. Токмак, вул. Радянська, 230, каб. 218, т. (06178) 4-51-46, ф. 2-06-28 Омельченко Григорій Іванович	Місцеві органи влади
Відділ реєстрації та обліку бездомних громадян комунальної установи „Територіаль- ний центр соціального обслуговування (надан- ня соціальних послуг)“ Чернігівської районної ради	ЦО	71202, смт. Чернігівка, вул. Радянська, 55, т. (06140) 9-12-01, ел. адр.: tcs_o_chern@ukr.net Костенко Світлана Володими- рівна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Служба обліку без- домних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, комунальної установи „Територіальний центр соціального обслу- говування (надання соціальних послуг)“ Якимівської районної ради	ЦО	72503, смт. Якимівка, вул. Пушкіна, 20 а, т. (06131) 9-91-89 ел. адр.: akim.terc@ukrpost.net Савицький Юрій Євгенович	Місцеві органи влади
Дім соціальної допомо- ги для безпритульних імені Святого Брата Альберта Релігійної місії „Карітас-Спес-Бер- дянськ“ Римсько-като- лицької церкви	БНП (35 л/м)	71100, м. Бердянськ, вул. Піонерська, 160, т. (06153) 2-38-90 Здіслав Зайонц	Недержавна організація
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСТЬ			
Будинок нічного перебування	БНП (30 л/м) + вЦО	76000, м. Івано-Франківськ, вул. Млинарська, 2а, т. (0342) 57-23-49 Боберський Іван Богданович	Місцеві органи влади
КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ			
Відділення обліку бездомних осіб Фастів- ського територіального центру соціального об- слуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	08500, м. Фастів, вул. Соборна, 16, т. (04565) 5-13-66 Воровська Людмила Олексан- дрівна	Місцеві органи влади
Відділення обліку без- домних осіб Білоцерків- ського територіального центру соціального об- слуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	09100, м. Біла Церква, вул. Славіна, 10, к. 122, т. (04563) 6-40-78, bc-tercentr@ukr.net Ільченко Світлана Петрівна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Центр реабілітації для алко- і наркозалежних Християнської Єванге- лійської церкви „Сила Воскресіння”	БНП (10 л/м)	08292, м. Буча, вул. Києво-Мироцька, 86, т. (04597) 2-68-68 08592, м. Буча, вул. Радгоспна, 8, т. (04597) 2-58-97 Пастор Кравцов Ілля Борисович	Недержавна організація
Центр реабілітації для алко- і наркозалежних Християнської Єванге- лійської церкви „Сила Воскресіння” „Вірність” (для жінок) „Вибір” (для чоловіків)	ЦСА (15 л/м) (30 л/м)	08292, м. Буча, вул. Києво-Мироцька, 86, т. (04597) 2-68-68 08292, м. Буча, вул. Радгоспна, 8, т. (04597) 2-58-97 Пастор Кравцов Ілля Борисович	Недержавна організація
КИРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСТЬ			
Кіровоградський місь- кий центр обліку та тим- часового перебування бездомних осіб	ЦО	Юр. адреса: 25000, м. Кірово- град, вул. Шатила, 12, факт. адр.: 25000, м. Кіровоград, проїзд Тіністий, 5, ел. адр.: bezdomnio@mail.ru Желізняк Олександр Володимирович	Місцеві органи влади
Відділення обліку бездомних осіб терито- ріального центру соці- ального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Знам'янка	ЦО	27400, м. Знам'янка, вул. Глібка, 28-а, т. (05233) 2-34-60, ел. адр.: Znam_tercentr@ukr.net Костікова Тетяна Миколаївна	Місцеві органи влади
Відділення обліку бездомних осіб терито- ріального центру соці- ального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Олександрія	ЦО	28000, м. Олександрія, вул. Першотравнева, 9, т. (05235) 7-10-04, 7-01-36, ел. адр.: ter.cent.oleksandriya@ ukr.net Болілий Олексій Євдокимович	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Відділення обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Світловодськ	ЦО	27500, м. Світловодськ, вул. Калініна, 3, т. (05236) 2-38-12, 3-11-63, ел. адр.: svtercentr@ukr.net Санжора Валерій Вікторович	Місцеві органи влади
Центр реабілітації алко-і наркозалежних та бездомних Кіровоградської обласної благодійної організації „Нове покоління”	ЦР (36 л/м)	Юр. адреса: 25000, м. Кіровоград, вул. 50 р. Жовтня, 22, кв. 156; факт. адреса: 25000, м. Кіровоград, вул. Б. Хмельницького, 221, вул. Шевченка, 68, Кодацький Віталій Миколайович	Недержавна організація
Спеціальне відділення для громадян похилого віку та інвалідів, звільнених з місць позбавлення волі, Олександрійського геріатричного пансіонату	СБІ (65 л/м)	28000, м. Олександрія, вул. Героїв Сталінграду, 10, т. (05235) 4-06-56, ел. адр.: buh-olex@ukr.net Склярівський Віталій Якович	Місцеві органи влади
ЛЬВІВСЬКА ОБЛАСТЬ			
Центр обліку та нічного перебування бездомних осіб	ЦО + БНП (55 л/м)	79039, м. Львів, вул. Кирилівська, 3а, т. (0322) 33-14-79 ел. адр.: centrobliku@ukr.net Федоренко Олег Олександрович	Місцеві органи влади
Львівська міська громадська організація „Спільнота взаємодопомоги ”Оселя”	ЦР (25 л/м) + СГ (20 л/м)	79495, м. Львів, вул. Петлюри, 32, т. (032) 296- 33- 03 Саноцька Олеся Ярополківна	Недержавна організація

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Центр інтегральної опіки для жінок у кризових ситуаціях міської громадської організації „Народна допомога - Львів”	ЦР (12 л/м)	Юр. адреса: 79495, м. Львів-Винники, вул. Франка, 69, факт. адреса: 79015, м. Львів, вул. Ген. Чупринки, 5, т./ф. (032) 238-92-91 ел. адр.: Lviv@nardop.org.ua Лопатинський Юрій Іванович	Недержавна організація
Благодійна організація „Регіональний центр соціальної адаптації”	ЦСА (25 л/м)	79010, м. Львів, вул. Личаківська, 56, т./ф. (032) 275-10-51, ел. адр.: ihnatrcsa@gmail.com Гнат Ігор Зеновійович	Недержавна організація
МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСТЬ			
Миколаївський обласний центр обліку бездомних громадян	ЦО	54046, м. Миколаїв, вул. Іванова, 21, т. (0512) 71-63-98, Гусаров Володимир Маркович	Місцеві органи влади
Миколаївський міський центр реінтеграції бездомних громадян	ЦР (50 л/м) + ЦО	54028, м. Миколаїв вул. Кругова, 47, т./ф. (0512) 56-06-92, 56-11-08, ел. адр.: centr.bomg@yandex.ua Вострикова Ольга Іванівна	Місцеві органи влади
ОДЕСЬКА ОБЛАСТЬ			
Комунальна установа „Одеський обласний центр обліку бездомних громадян”	ЦО	Юр. адреса: 65028, м. Одеса, вул. Мечнікова, 102, факт. адр.: 65102, м. Одеса, вул. Красна, 11, т./ф. (048) 758-41-70, ел. адр.: crbg@ukr.net Чеканов Станіслав Васильович	Місцеві органи влади
Ізмаїльське відділення обліку комунальної установи „Одеський обласний центр обліку бездомних громадян”		68600, м. Ізмаїл, вул. Суворова, 29, т. (04841) 6-50-80 Донченко Ніна Анатоліївна	

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Комунальна установа „Одеський міський центр обліку бездомних громадян”	ЦО	Юр. адреса: 65023, м. Одеса, вул. Льва Толстого, 7, факт. адреса: 65028, м. Одеса, вул. Б. Хмельницького, 62, т. (048) 780-09-13 Фіхтман Леонід Григорович	Місцеві органи влади
Комунальна установа „Центр реабілітації та адаптації осіб без визначеного місця проживання (для чоловіків)	БНП (150 л/м)	65033, м. Одеса, вул. Ціолковського, 1, т. (048) 732-42-47 ел. адр.: bomj.cent@ukr.net Тисленко Володимир Анатолі- йович	Місцеві органи влади
Спеціальне відділення для осіб, звільнених з місць позбавлення волі, геріатричного будин- ку-інтернату (для чоловіків)	СБІ	68413, Арцизький район, с. Мирнопілля, вул. Радянська, 90, т. (04845) 5-41-35 Балабан Валентин Пилипович	Місцеві органи влади
ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСТЬ			
Сектор обліку бездо- мних осіб Комсомольського міського територіально- го центру соціального обслуговування (надан- ня соціальних послуг) „Калина”	ЦО	39800, м. Комсомольськ, пров. Молодіжний, 6а, т./ф. (05348) 2-22-41 Бабиш Лідія Василівна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездо- мних осіб територіаль- ного центру соціаль- ного обслуговування (надання соціальних послуг) Лубенської міської ради	ЦО	37500, м. Лубни, вул. Гр. Тютюнника, 21, т. (05361) 7-38-38 Сухонос Наталія Василівна Полюлях Людмила Василівна	Місцеві органи влади
Служба обліку бездо- мних осіб територіаль- ного центру соціаль- ного обслуговування (надання соціальних послуг) Миргородської міської ради	ЦО	37600, м. Миргород, вул. Гоголя, 64, т. (053) 665-63-97 Курдюмова Людмила Борисівна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Відділення соціальної роботи з бездомними особами та звільненими з місць позбавлення волі територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) управління праці та соціального захисту населення виконкому Ленінської районної у м. Полтава ради	ЦО	36000, м. Полтава, вул. Пролетарська, 39, т. (0532) 58-44-23 Мазур Тетяна Миколаївна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездомних громадян територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Крюківського району департаменту праці та соціального захисту населення Кременчуцької міської ради	ЦО	Юр. адреса: 39623, м. Кременчук, вул. Приходька, 90, факт. адр.: 39623, м. Кременчук, вул. Кузнечна, 10/2, т. (05366) 6-02-65 ел. адр.: tercentr_krakovi.ua Миронова Ольга Костянтинівна	Місцеві органи влади
Відділення обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Автозаводського району департаменту праці та соціального захисту населення Кременчуцької міської ради	ЦО	39623, м. Кременчук, вул. 60 років Жовтня, 130, т. (0536) 77-68-96 Дзюба Лариса Борисівна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, Великобагачанського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	38300, смт. Велика Багачка, вул. Шевченка, 73, т. (05345) 9-14-60 Горбань Микола Григорович	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Пункт обліку бездомних осіб Гадяцького територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	36300, м. Гадяч, вул. Леніна, 11, т. (05354) 2-07-04 Власенко Олена Миколаївна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Глобинської районної державної адміністрації	ЦО	39000, м. Глобине, вул. Гагаріна, 1, т./ф. (05365) 2-42-50 Галущенко Михайло Трохимович	Місцеві органи влади
Пункт по обліку бездомних громадян Гребінківського районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	Юр. адреса: 37400, м. Гребінка, вул. Петровського, 38, факт. адр.: 37400, м. Гребінка, провулок Спортивний, 11, т. (05359) 9-19-19, ел. адр.: tcgrebn_08@ukr.net Гужик Андрій Іванович	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездомних громадян Диканського районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	38500, смт. Диканька, вул. Чернишевського, 10, т. (05351) 9-74-47, ел. адр.: diktercenter@ukr.net Касьян Любов Григорівна	Місцеві органи влади
Сектор по обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Зінківського району	ЦО	38100, м. Зінків, вул. Дзержинського, 125, т. (05353) 3-33-02, ел. адр.: tercentr1610@ukr.net Косяк Людмила Іванівна	Місцеві органи влади
Служба обліку бездомних громадян Карлівського районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	39500, м. Карлівка, вул. Радевича, 1, т. (053246) 2-23-36 Гордієнко Ольга Миколаївна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Сектор обліку бездомних громадян Кобеляцького районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	39200, м. Кобеляки, вул. Комсомольська, 17, т. (053243) 3-31-03 ел. адр.: teryentr@i.ua Кинько Валентина Михайлівна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Козельщинської районної державної адміністрації	ЦО	смт. Козельщина, вул. Радянська, 106, т. (053242) 3-16-58 Кириченко Людмила Анатоліївна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездомних громадян територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Кременчуцького району	ЦО	39627, м. Кременчук, пров. Гурамівські, 1, т. (05367) 76-45-83 Паталах Людмила Миколаївна	Місцеві органи влади
Пункт обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Лохвицького району	ЦО	37200, м. Лохвиця, вул. Перемоги, 8, т. (05356) 3-11-40 Ждан Світлана Олександрівна	Місцеві органи влади
Пункт обліку бездомних громадян територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Лубенської районної державної адміністрації	ЦО	Юр. адр.: 37550, Лубенський р-н, с. Солонича, вул. Миколенка, 9, факт. адр.: 37550, м. Лубни, пл. Кузіна, 9, т. 7-17-88, ел. адр.: tersentr_lubrda@ukr.net Хомкіна Наталія Трохимівна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Сектор обліку бездомних громадян територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Машівського району	ЦО	39400, смт. Машівка, вул. Леніна, 112, т./ф. (05364) 9-15-43 ел. адр.: mrupszn@ukr.net Ігнатенко Надія Володимирівна	Місцеві органи влади
Відділ обліку бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, Миргородського районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	37613, Миргородський р-н, смт. Комишня, вул. Леніна, 82, т. (05355) 5-31-21, ел. адр.: mirgcentr@ukrpost.ua Смутко Тетяна Михайлівна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездомних осіб Новосанжарського районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	39300, смт. Нові Санжари, вул. Леніна, 30/1, т. (05344) 3-38-16 Федірець Микола Олександрович	Місцеві органи влади
Пункт обліку бездомних громадян Оржицького районного територіального центру (надання соціальних послуг)	ЦО	37700, смт. Оржиця, вул. Радянська, 35, т. (05357) 9-22-10 ел. адр.: orzhicater@ukr.net Чепан Микола Миколайович	Місцеві органи влади
Центр обліку бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Пирятинського району	ЦО	37000, м. Пирятин, вул. Леніна, 19, т./ф. (05358) 3-26-54 ел. адр.: mail-terpir_22@ukrpost.ua Сальницька Антоніна Анатоліївна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Сектор обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Полтавського району	ЦО	Юр. адр.: Полтавський р-н, с. Щербані, вул. Центральна, 1, факт. адр.: 36011, м. Полтава, вул. Короленка 7, т. (05325) 7-43-14, Гончаренко Оксана Михайлівна Остапенко Андрій Павлович	Місцеві органи влади
Служба обліку бездомних осіб Решетилівського районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	38400, смт. Решетилівка, вул. Шевченка, 23, т. (05363) 2-64-95 Козар Наталія Юріївна	Місцеві органи влади
Пункт обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Семенівської районної державної адміністрації	ЦО	38200, смт. Семенівка, вул. Чапаєва, 15, т. (05341) 9-25-60 Феніч Світлана Сергіївна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Хорольської районної державної адміністрації	ЦО	37800, м. Хорол, вул. Карла Маркса, 62, т. (05362) 3-30-60 Лиманець Микола Іванович	Місцеві органи влади
Пункт обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чорнухінського району	ЦО	37100, смт. Чорнухи, вул. Леніна, 28, т. (05340) 51-33-37 Шацька Наталія Борисівна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездомних осіб Чутівського районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	38800, смт. Чутове, вул. Леніна, 6, т. (05347) 9-19-31 Калюжна Людмила Володимирівна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Сектор обліку бездомних осіб Шишацького районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	92334, Шишацький р-н., смт. Шишаки, вул. Партизанська, 4, т. (05352) 9-13-81, ф. 9-23-34 ел. адр.: tc29@ukr.net Васильченко Світлана Анатоліївна	Місцеві органи влади
Центр адаптації для бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, Благодійної організації „Світло надії”	ЦО + БНП (20 л/м) + ЦР	36000, м. Полтава, пров. Шевченка, 5а, т. (0532) 60-60-81 Дрозд Роман Антонович	Недержавна організація
Спеціальне відділення для громадян похилого віку та інвалідів, звільнених з місць позбавлення волі, Ліщинівського психоневрологічного будинку-інтернату	СБІ (35 л/м)	39223, Кобеляцький район, с. Ліщинівка т. (05343) 3-23-43 Шкарбан Анатолій Миколайович	Місцеві органи влади
Відділення соціальної адаптації Центру адаптації для бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, Благодійної організації „Світло надії”	ЦСА (18л/м)	36000, м. Полтава, пров. Шевченка, 5а, т. (0532) 60-60-81 Дрозд Роман Антонович	Недержавна організація
РІВНЕНЬСКА ОБЛАСТЬ			
Відділення обліку бездомних громадян та надання послуг з харчування та облаштування на нічліг особам, які не мають житла, комунального закладу „Рівненський обласний центр з надання соціальних послуг” Рівненської обласної ради	ЦО + БНП (30 л/м)	33000, м. Рівне, вул. Дубенська, 71 а, т. (0362) 26-68-02, ел. адр.: kzrocror@ukr.net Стасюк Валерій Леонідович	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Відділення соціальної адаптації та реінтеграції бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Кузнецовськ	ЦР (30 л/м)	34400, м. Кузнецовськ, м-н Будівельників, 1, т./ф. (03636) 2-20-38, 3-00-39, ел. адр.: kmtcsop@gmail.com Печончик Ольга Миколаївна	Місцеві органи влади
Спеціальне відділення для громадян похилого віку та інвалідів, звільнених з місць позбавлення волі, комунального закладу „Дубенський будинок-інтернат для громадян похилого віку та інвалідів” Рівненської обласної ради	СБІ (30 л/м)	35602, м. Дубно, вул. Широка, 1, т./ф. (03656) 3-35-47, 3-36-33 ел. адр.: dubno_int@ukr.net Горбачук Юрій Васильович	Місцеві органи влади
СУМСЬКА ОБЛАСТЬ			
Центр реінтеграції бездомних осіб м. Суми	ЦР + ЦО + БНП (40 л/м)	40004, м. Суми, вул. Робітничє селище, 14, т. (0542) 24-76-66, ел. адр.: reintegration.cent@yandex.ua Сміляк Світлана Григорівна	Місцеві органи влади
Центр обліку бездомних громадян Тростянецького районного територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	42600, м. Тростянець, вул. Миру, 2а, т. (05458) 5-47-30, 2-22-33 ел. адр.: ter16@dszn.sm.gov.ua Шахова Ольга Василівна	Місцеві органи влади
Територіальний центр соціального обслуговування Конотопської міської ради Сумської області	ЦО	41600, м. Конотоп, вул. Красногірська, 31, т. (05447) 2-63-00, 5-47-30, ф. 6-64-12, ел. адр.: ter19@dszn.sm.gov.ua Стрижак Сергій Петрович	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Недригайлівський територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацевдатних громадян	ЦО	42100, смт. Недригайлів, вул. Петровського, 2, т. (05455) 5-22-67, ел. адр.: ter10@dszn.sm.gov.ua Бойко Тетяна Михайлівна	Місцеві органи влади
Сектор обліку бездомних громадян комунальної установи „Кролевецький територіальний центр соціального обслуговування»	ЦО	41300, м. Кролевець, вул. Комуністична, 15, т. (05453) 9-52-61, 9-59-76 ел. адр.: ter06@dszn.sm.gov.ua Федоренко Валентина Миколаївна	Місцеві органи влади
Роменський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	42000, м. Ромни, вул. Луценка, 19, т. (05448) 2-15-08, ел. адр.: ter21@dszn.sm.gov.ua Шкроміда Олена Сергіївна	Місцеві органи влади
Шосткинський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	ЦО	Юр. адр.: 41100, м. Шостка, вул. Халтуріна, 4, факт. адр.: 41100, м. Шостка, вул. Горького, 4 а, т. (05449) 2-14-63 ел. адр.: ter22@dszn.sm.gov.ua Борисова Тамара Григорівна	Місцеві органи влади
ХАРКІВСЬКА ОБЛАСТЬ			
Комунальний заклад „Харківський міський центр реінтеграції бездомних осіб”	ЦР (20 л/м) + ЦО + БНП (35 л/м)	61047, м. Харків, вул. Миру, 102, т. /ф. (0572) 99-10-05, 99-00-02 ел. адр.: gcsr@ukr.net Сорокін Олексій Олександрович	Місцеві органи влади
Відділення обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чугувської міської ради	ЦО	63503, м. Чугуїв, вул. К. Лібкнехта, 20, т. (05746) 2-32-01, ел. адр.: chuguev_tercentr@mail.ru Семілетова Тетяна Віталіївна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Відділення обліку бездомних осіб територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради	ЦО	64300, м. Ізюм, вул. Пушкінська, 34, т. (05743) 2-17-54, ел. адр.: izumgtc@rambler.ru Аралов Микола Іванович	Місцеві органи влади
Комунальна установа „Вовчанський спеціальний будинок-інтернат”	СБІ (162 л/м)	62502, Харківська обл., м. Вовчанськ, вул. Постишева, 19, т. (05741) 4-20-60, ф. 4-20-63, ел. адр.: KUVSBI@gmail.com Григоренко Людмила Іванівна	Місцеві органи влади
Відділення соціальної адаптації комунального закладу „Харківський міський центр реінтеграції бездомних осіб”	ЦСА (10л/м)	61047, м. Харків, вул. Миру, 102, т. /ф. (0572) 99-10-05, 99-00-02 ел. адр.: gcsr@ukr.net Сорокін Олексій Олександрович	Місцеві органи влади
Центр соціальної адаптації звільнених осіб ”Дім на півдорозі” Всеукраїнської благодійної організації „Конвіктус Україна”	ЦСА (19 л/м)	64621, Лозівський р-н, смт. Краснопавлівка, вул. Дзержинського, 13/1, ел. адр.: dim_na_pivdorogu@mail.ru Мацак Наталя Олександрівна	Недержавна організація
ХЕРСОНСЬКА ОБЛАСТЬ			
Херсонський обласний центр обліку бездомних осіб обласного благодійного фонду „Мангуст”	ЦО	73000, м. Херсон, вул. Перекопська, 187-а, т. (0552) 35-12-50 Забута Наталія Анатоліївна Душеїн Павло Геннадійович	Недержавна організація
Комунальний заклад Херсонської обласної ради „Володимиро-Іллінський спеціальний будинок-інтернат” (для чоловіків)	СБІ (20 л/м)	Новотроїцький р-н, с. Володимиро-Іллінка, вул. Кальченка, 1, Шелофаст Раїса Гадемівна	Місцеві органи влади

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСТЬ			
Будинок тимчасового перебування громадян, які втратили зв'язок з сім'ями „Центр реабілітації бездомних (безпритульних) ”Промінь Надії”	БНП (40л/м) + ЦО	29018, м. Хмельницький, вул. Житецького, 22, т. (0382) 2-51-13, 2-23-88, ф.75- 29-86 ел. адр.: promin_nadii_km@ukr.net Телішевський Ігор Віталійович	Місцеві органи влади
Відділ обліку бездомних осіб Кам'янець-Подільського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) „Довголіття”	ЦО	32300, Хмельницька обл., м. Кам'янець-Подільський, вул. Івана Франка, 30, т. (03849) 2-82-22 Лозінська Тетяна Анатоліївна	Місцеві органи влади
ЧЕРКАСЬКА ОБЛАСТЬ			
Центр обліку бездомних осіб Центру соціальних послуг Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради	ЦО	20300, м. Умань, вул. Садова, 7/12, т. (04744) 4-20-46 Кравченко Сергій Іванович	Місцеві органи влади
Центр обслуговування бездомних та звільнених осіб Центру соціальних послуг Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради	ЦР (10 л/м) + БНП (6 л/м)	Юр. адр.: 20300, м. Умань, вул. Садова 7/12, факт. адр.: 20332, Уманський р-н, с. Дмитрушки-2, вул. Радянська, 59, т. (04744) 4-20-46 Кокоєва Людмила Гивівна	Місцеві органи влади
Центр реінтеграції для бездомних осіб та звільнених з місць позбавлення волі Благодійної організації ЛЖВ „Від серця до серця”	ЦО + БНП (5 л/м) + ЦР (7 л/м)	Юр. адреса: м. Черкаси, вул. Гагаріна, 95, кв. 225, факт. адреса: м. Черкаси, вул. Репіна, 12/1, т. (0472) 71-22-54, ел. адр.: heart_to-heart@mail.ru Несват Наталія Андріївна	Недержавна організація

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Центр обліку бездомних осіб Всеукраїнської благодійної організації Всеукраїнська мережа ЛЖВ	ЦО + ЦР (3 л/м)	м. Черкаси, вул. Можайського, 50, т. (0472) 321-14-42, ел. адр.: volkovao@ukr.net Стрижак Олена Віталіївна	Недержавна організація
Відділення соціальної адаптації Центру обслуговування бездомних та звільнених осіб Центру соціальних послуг Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради	ЦСА (24 л/м)	Юр. адр.: 20300, м. Умань, вул. Садова 7/12, факт. адр.: 20300, Уманський р-н, с. Дмитрушки 2, вул. Радянська, 59, т. (04744) 4-20-46 Кокоєва Людмила Гивівна	Місцеві органи влади
Відділення соціальної адаптації Центру реінтеграції для бездомних осіб та звільнених з місць позбавлення волі Благодійної організації ЛЖВ „Від серця до серця”	ЦСА (5 л/м)	Юр. адр.: м. Черкаси, вул. Гагаріна, 95, кв. 225, факт. адр.: м. Черкаси, вул. Репіна 12/1, т. (0472) 71-22-54, ел. адр.: heart_to-heart@mail.ru Несват Наталія Андріївна	Недержавна організація
ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСТЬ			
Центр комплексного обслуговування бездомних осіб Чернівецького міського об'єднання громадян „Народна допомога”	ЦО + БНП (12 л/м) + ЦР (8 л/м) + СГ (26 л/м)	58029, м. Чернівці, вул. Барбюса, 6 т. (0372) 58-51-56, ел. адр.: office@nardop.org.ua Анохіна Анастасія Аркадіївна	Недержавна організація
ЧЕРНІГІВСЬКА ОБЛАСТЬ			
Громадська організація „Чернігівський центр соціальної адаптації бездомних та безпритульних”	ЦР (22 л/м)	14000, м. Чернігів, вул. Святомиколаївська, 33, т. (0462) 93-83-06, 93-00-36 Романов Микола Миколайович	Недержавна організація

ЮРИДИЧНА НАЗВА ЗАКЛАДУ/УСТАНОВИ/ ОРГАНІЗАЦІЇ	ТИП СУБ'ЄК- ТА/ СТРУК- ТУРНИХ ПІДРОЗ- ДІЛІВ	КОНТАКТНІ ДАНІ	ЗАСНОВНИК
Жіночий центр соціальної адаптації „Преображення” УГКЦ	ЦСА (20 л/м)	Юр. адр.: 14000, м. Чернігів, вул. Любецька, 52, т. (0462) 64-95-71, факт. адр.: смт. Любич, вул. Миру, 135, ел. адр.: prison30@yahoo.com о. Петро Лоза, о. Костянтин Пантелей	Недержавна організація
М. КИЇВ			
Центр обліку бездомних громадян	ЦО	03061, м. Київ, вул. Суздальська, 4/6, т./ф. (044) 404-08-99 Коломієць Ярослав Станіславович	Місцеві органи влади
Філія обліку Центру обліку бездо- мних громадян		02160, м. Київ, вул. Лобачевского, 8а, т. (044) 591-54-40 Коломієць Ярослав Станіславович	
Будинок соціального піклування	БНП (150 л/м) + СГ (16 л/м)	03061, м. Київ, вул. Суздальська, 4/6, т./ф. (044) 404-08-95 Копотун Ірина Миколаївна	Місцеві органи влади
Центр соціальної адаптації престарілих, інвалідів та осіб, що не мають постійного місця проживання, з відділенням постійного проживання	ЦР (300 л/м) + (80л/м)	Юр. адреса: м. Київ-75, вул. Юнкерова, 37, т. (044) 289-83-60, ф. 296-39-56 факт. адр.: Вишгородський р-н, с. Ясногородка Іващенко Наталія Миколаївна	Місцеві органи влади

УМОВНІ ПОЗНАЧЕННЯ:

- ☐ заклади для бездомних осіб (ЦО — центр обліку бездомних осіб; БНП — будинок нічного перебування; ЦР — центр реінтеграції; СГ — соціальний готель);
- ☐ спеціалізовані установи для осіб, які відбули покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк (ЦСА — центр соціальної адаптації; СБІ — спеціальний будинок-інтернат).

Інформація про недержавні організації
 (об'єднання громадян, благодійні, релігійні організації тощо),
що надають окремі види соціальних та інших послуг
 (харчування; соціальне патрулювання; гуманітарна допомога; консультації тощо) **бездомним особам та особам, які відбули покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк**

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
ВІННИЦЬКА ОБЛАСТЬ		
Центр реабілітації „Вифезда” (для чоловіків)	Гуманітарна допомога; харчування; працетерапія притулок (від 6 місяців до 1 року)	Вінницький район, с. Ровець, вул. Леніна, 62-а Даценко Олександр Євгенійович
Центр реабілітації „Вифезда” (для жінок)	Гуманітарна допомога; харчування; працетерапія; соціальна адаптація; притулок (від 6 місяців до 1 року)	Вінницький район, с. Ровець, вул. Леніна, 62-а Марчук Ольга Володимирівна
Хмільницький благодійний фонд „Вільне життя”	Гуманітарна допомога; харчування; працетерапія притулок (від 6 місяців до 1 року)	м. Хмільник, вул. Ш. Алейхема, 13 Даценко Артем Геннадійович
Центр реабілітації „Дім свободи”	Притулок (до 6 місяців); харчування; соціально-психологічна реабілітація	Козятинський р-н, с. Козятин, вул. Гайдара, 6, Онофрійчук Сергій Васильович
Центр реабілітації „Ковчег”	Притулок (до 6 місяців); харчування; соціально-психологічна реабілітація	Козятинський р-н, с. Іванківці, вул. Річна, 12, Лилак Володимир Ілліч
ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСТЬ		
Благодійний фонд „Нове життя”	Духовно-психологічна, медико-соціальна, юридична допомога; працевлаштування; гуманітарна допомога; притулок	м. Нікополь, вул. Електрометалургів, б. 19/1, кв. 68 Мезенцева Наталія Миколаївна
ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСТЬ		
Громадська організація „Нове життя”	Харчування; гуманітарна допомога; консультування	11542, Коростенський р-н, с. Грозімо Каменський Микола Мар'янович

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
Громадська організація „Світло Євангеліє”	Притулок (до 10 діб)	12630, смт. Брусилов, с. Хомутець, Тарасюк Сергій Романович
Благодійна організація „Християнський центр реабілітації хворих на наркоманію та алкоголізм „Ле Хайм” (За життя)	Реабілітація нарко- та алкозалежних; психологічна підтримка ВІЛ-інфікованих	13301, м. Бердичів, вул. Свердлова, 46, кв. 22, Романенко Сергій Володимирович
Реабілітаційний центр „Свобода” від Християнської церкви „Живе слово”	Реабілітація нарко- та алкозалежних	12264, Радомишльський р-н, с. Кочерев, вул. Шевченка, 35, Розора Катерина Костянтинівна
ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСТЬ		
Закарпатський обласний благодійний фонд „Благо”	Соціально-побутові	88018, м. Ужгород, вул. Швабська, 17/2 Кулчар Елеонора Іванівна
Закарпатська обласна організація „Товариство”	Соціально-побутові	88000, м. Ужгород, наб. Незалежності, 11, т. (03122) 3-33-15 Сабо Іванна Іванівна
Закарпатський обласний благодійний фонд „Дім Милосердя”	Соціально-побутові	89411, Ужгородський р-н, с. Кам’яниця, вул. Першотравнева, 53, т. (03122) 63-75-71 Фенчак Василь Іванович
Закарпатський обласний благодійний фонд „Співчуття”	Соціально-побутові	89411, Ужгородський р-н, с. Кам’яниця, вул. Першотравнева, 10 Музика Віктор Іванович
Управління Закарпатської реформатської церкви	Соціально-побутові	90000, м. Берегове, вул. Мукачівська, 83, т. (03141) 2-34-60 Зан Фабіан-Олександр Олександрович
Брегівська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Соціально-побутові	90000, м. Берегове, вул. Шевченка, 20, т. (03141) 2-51-33 Маргітич Оксана Василівна
Благодійний фонд „Любов і милосердя (Карітас) ім. Святого Стефана”	Соціально-побутові	90500, м. Тячів, пл. Незалежності, 1-3, т. (03134) 2-21-71 Микуляк Василь Васильович

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
Християнська релігійна місія „Промінь на Сході” при Всеукраїнському союзу об'єднань євангельських християн-баптистів	Соціально-побутові	90556, Тячівський р-н, смт. Буштино, вул. Борканюка, 139, т. (03134) 6-71-04 Підгурний Михайло Михайлович
ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСТЬ		
Запорізька обласна організація Товариства Червоного Хреста України	Гуманітарна допомога; організація гарячого харчування; медико-соціальна допомога	69063, м. Запоріжжя, вул. Горького, 4-а, т. (061) 764-28-92, ф. 224-43-28 Сілін Костянтин Олексійович
Енергодарська міська організація Товариства Червоного Хреста України	Гуманітарна допомога; продукти харчування; медикаменти	71504, м. Енергодар, вул. Набережна, пав. № 8, т. (050) 484-72-69 Скалецький Анатолій Трохимович
Мелітопольська міська організація Товариства Червоного Хреста України	Гуманітарна допомога; продукти харчування; медикаменти	72304, м. Мелітополь, просп. Б. Хмельницького, 68, Жадан Наталя Вікторівна
Якимівська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Гаряче харчування	72503, смт. Якимівка, вул. Леніна, 30, т. (06131) 9-17-39 Подибайло Юрій Анатолійович
Пологівська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Соціальна інтеграція та реінтеграція; догляд вдома	70600, Пологівський р-н, м. Пологи, пр. Жуковського, 8, Плетінь Олена Василівна
Приморська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Гаряче харчування; гуманітарна допомога; організація пунктів обігріву	72100, м. Приморськ, вул. Кірова, 88-а, т. (06137) 7-33-48 Мельник Тетяна Геннадіївна
Чернечий дім (монастир) „Святого брата Альберта” Харківсько-Запорізької дієцезії Римсько-Католицької Церкви	Притулок	69035, м. Запоріжжя, вул. Менжинського, 72-б, т. (0612) 22-65-15, ф. 26-52-11 Кишиштоф Сидук
Релігійна місія „Карітас-Спес-Бердянськ” Римсько-Католицької Церкви	Притулок (в осінньо-зимовий період); гуманітарна допомога; перша медична допомога; гаряче харчування	71100, м. Бердянськ, вул. Піонерська, 160, т. (06153) 2-38-90 Здіслав Зайонц

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
Громадська організація „Центр реабілітації „Місто-Сховище”	Соціально-побутові; інформаційні	71162, Бердянський р-н, с. Новопетрівка, вул. П'ятигорська, 1, т. (068) 861-61-69, (06153) 5-16-35 Кара Валерій Федорович
„Міжнародний центр Євангелія”	Соціальна адаптація; соціальна інтеграція; притулок (до 30 днів)	70600, Пологівський р-н, м. Пологи, вул. Толстого, 84, т. (098) 575-56-88 Устимцев Микола Євгенович
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСТЬ		
Благодійний фонд „Карітас”	Харчування; гуманітарна допомога	с. Крихівці, вул. Крихівецька, 102, т. (0342) 77-99-89 Отець Володимир Чорний
Церква Матері Божої Неустанної Помочі	Харчування	76000, м. Івано-Франківськ, вул. Івасюка, 46-а т. (0342) 77-15-13, 77-15-12 Отець Андрій
Духовна семінарія імені Священномученика Йосифата	Харчування	76000, м. Івано-Франківськ, вул. Василянок, 64 т. (0342) 50-45-80, 4-71-33, 78-52-36 Прот. о. Олександр Левицький
КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ		
Білоцерківська міська організація Товариства Червоного Хреста України	Харчування; гуманітарна допомога; продукти харчування; перукарські послуги	09100, м. Біла Церква, вул. Турчанинова, 1-а, т. (04563) 34-86-55 Кожедуб Галина Іванівна
Всеукраїнський благодійний фонд „Тріумф серця”	Продукти харчування, гуманітарна допомога, технічні засоби реабілітації	08130, Києво-Святошинський р-н, с. Петропавлівська Борщагівка, вул. Шевченка, 199-а, т. (044) 406-56-49 Тирон Віталій Володимирович
Благодійна організація „Божії приховані скарби”	Продукти харчування, гуманітарна допомога, технічні засоби реабілітації	09150, Білоцерківський р-н, с. Фурси, вул. Радянська, 1-а т. (04563) 33-80-53 Хенсон Ніта Гейл
Свято-Серафимівський чоловічий монастир	Гаряче харчування	09100, м. Біла Церква, Соборна площа, т. (04563) 39-15-49 Митрополит Білоцерківський і Богуславський Августин

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
Релігійна громада євангельських християн-баптистів „Воскресіння”	Гаряче харчування	09100, м. Біла Церква, вул. Ш. Алейхема, 13 Губатий Степан Левкович
Релігійна громада євангельських християн-баптистів „Дім Євангелія”	Гаряче харчування	09100, м. Біла Церква, Комсомольський б-р, 15 Лазарєв Сергій Васильович
Жіночий монастир Святої рівноапостольної Марії Магдалини	Гаряче харчування	09100, м. Біла Церква, вул. Шкільна, 11, ігуменя Фотинія
Реабілітаційний центр „Прозріння”	Реабілітація; притулок; гуманітарна допомога; продукти харчування	08530, Фастівський р-н, с. Веприк, вул. Жукова, 52 Панчулідзе Бесик Журайович
Церква християн віри євангельської	Гуманітарна допомога; продукти харчування	08520, Фастівський р-н, с. Білки, вул. Степова, 1 Озеруга Олександр Іврсонівч
Громадська організація „Скарбниця”	Соціально-побутові	07400, м. Бровари, вул. Димитрова, 7, т. (04594) 6-54-73, 5-29-33 Бабійчук Валентина Михайлівна
КИРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСТЬ		
Благодійний фонд „Нове покоління”	Притулок; харчування	27400, м. Знам'янка, вул. Чайковського, 16, Немічев Сергій Сержович
Товариство Червоного Хреста	Гуманітарна допомога; паліативний/хоспісний догляд; реабілітація; медичні	27400, м. Знам'янка, вул. Ворошилова, 41, Котинська Тетяна Степанівна
Божя церква „Джерело життя”	Харчування	28000, м. Олександрія, вул. Пролетарська, 70-а, Кравченко Андрій Володимирович
Благодійний центр „Ковчег”	Притулок; харчування; трудотерапія	28000, м. Олександрія, вул. Трудових резервів, 3, т. (05235) 5-19-91 Курило Андрій Володимирович
Громадська організація „Територія успіху”	Консультаційні; юридичні	25000, м. Кіровоград, вул. Єгорова, 19, кв. 2, т. (0522) 27-09-63 Дудник Інґа Василівна

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
Екологічна громадська організація „Флора”	Консультаційні; юридичні	25000, м. Кіровоград, вул. Єгорова, 19, кв. 2, т. (0522) 27-09-63 Шестакова Людмила Володимирівна
Римсько-католицька парафія	Харчування	25000, м. Кіровоград, вул. Дворова, 50/46, т. (0522) 22-76-18 Островський Крістіан Мар'янович
Обласна громадська організація „Кіровоградський обласний клуб „За правову державу”	Безоплатна первинна правова допомога	25000, м. Кіровоград, вул. Дворова, 41/46, т. (0522) 22-48-52, 24-99-18 Коротков Віталій Васильович
Релігійна громада повного євангелія „Перемога”	Харчування; медичні; юридичні	25000, м. Кіровоград, вул. Г. Сталінграда, 15, кв. 8 Демидов Юрій Миколайович
Свято-Єлисаветградський чоловічий монастир УПЦ	Харчування; притулок; юридичні; медичні	25000, м. Кіровоград, вул. Дніпровська, 62, Задніпряний Артем Григорович
Релігійна громада „Дом Милосердя”	Харчування	27500, м. Світловодськ, вул. О. Кошового, 67 Парфілов Дмитро Миколайович
Релігійна громада Божої церкви Християн віри євангельської Церква „Живого бога”	Гуманітарна допомога; продукти харчування	27200, м. Бобринець, вул. Леніна, 50 Мірошніченко Юрій Олександрович
Українська Православна Церква	Гуманітарна допомога; продуктові набори; притулок	27400, м. Знам'янка, вул. Трудова, 14 Мазурок Василь Максимович
Християнська церква „Нове життя”	Консультації; гуманітарна допомога	27100, м. Новоукраїнка, вул. Леніна, 8 Торганський Олексій Володимирович
ЛЬВІВСЬКА ОБЛАСТЬ		
Благодійний фонд „Карітас” Сокаль	Гуманітарна допомога; гаряче харчування	80000, м. Сокаль, вул. Героїв УПА, 11, т. (03257) 2-82-79 Кащак Ярослав
Сокальська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Гуманітарна допомога	80000, м. Сокаль, вул. Шептицького, 44-а, т. (03257) 7-33-80 Поліха Леся Тимофіївна

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
Громадська організація молодіжна асоціація „Новий початок”	Реабілітація алко- та наркозалежних	80100, м. Червоноград, вул. Стуса, 49/1, вул. Шашкевича, 8/16 Гірняк Сергій Тарасович
Благодійна організація „Нове життя”	Реабілітація алко- та наркозалежних	80463, Кам’янка-Бузький р-н, с. Старий Яричів, вул. Галицька, 143 Жилін Валентин Євгенович
МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСТЬ		
Миколаївська обласна організація Товариства Червоного Хреста	Соціально-побутові; соціально-медичні	54029, м. Миколаїв, вул. Леніна, 21 т. (0512) 46-23-16 ел. адр.: nikolaevokk@ukr.net Краснюк Людмила Степанівна
Благодійна організація Миколаївський центр соціальної реабілітації „Відновлення”	Реабілітація алко- та наркозалежних, тимчасове проживання	57134, Миколаївський р-н, с. Весняне, вул. Очаківська, 1-б, т. (0512) 59-25-20 ел. адр.: recoverycentr@yandex.ru Тимошенко Володимир Юрійович
Вознесенська міська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Соціально-побутові; соціально-медичні	56501, м. Вознесенськ, вул. Короленка, 5, т. (05134) 3-87-27 Андрущенко Ольга Володимирівна
Веселинівська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Соціально-побутові; соціально-медичні	57001, смт. Веселиново, вул. Леніна, 14, т. (05163) 2-92-29, 2-92-29 Гузіль Ольга Іванівна
Врадіївська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Соціально-побутові; соціально-медичні	56301, смт. Владіївка, вул. Героїв Владіївщини, 89, т. (097) 940-79-65 Боровик Тетяна Григорівна
Єланецька районна організація Товариства Червоного Хреста України	Соціально-побутові; соціально-медичні	55501, смт. Єланець, вул. Горького, 55, т. (05159) 5-55-01, 5-55-01 Кравченко Ольга Анатоліївна
Южноукраїнська міська організація Товариства Червоного Хреста України	Соціально-побутові; соціально-медичні	55001, м. Южноукраїнськ, вул. Комсомольська, 3, т. (05136) 5-74-90 Черешня Людмила Леонідівна
Очаківська міська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Соціально-побутові; соціально-медичні	57508, м. Очаків, вул. Володарського, 29-а, т. (05154) 2-20-31 Біжко Наталія Ярославівна

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
Новобузька районна організація Товариства Червоного Хреста України	Соціально-побутові; соціально-медичні	55601 м. Новий Буг, вул. Червона Площа, 14, т. (096) 644-18-47 Голоднікова Наталя Іванівна
Казанківська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Соціально-побутові; соціально-медичні	56000, смт. Казанка, вул. Аненка, 42, т. (068) 267-82-22 Шульга Олена Володимирівна
Казанківська районна громадська організація волонтерів	Соціально-побутові; соціально-медичні	56000 смт. Казанка, вул. Аненка, 31, т. (05164) 9-17-36, 9-14-78 Поліщук Валентина Іванівна
Кривоозерська районна організація Товариства Червоного Хреста України	Соціально-побутові; соціально-медичні	смт. Криве Озеро, вул. Шевченка, 57 Ткачук Алла Анатоліївна
ОДЕСЬКА ОБЛАСТЬ		
Громадська організація „Асоціація колишніх в'язнів „Подолання””	Забезпечення прав осіб; сприяння зміцненню матеріально-технічної бази виправних установ; трудове та побутове облаштування; соціальна адаптація	65028, м. Одеса, вул. Мечнікова, 120, т. (048)700-61-18, 235-78-98 Козак Володимир Петрович
Одеський Благодійний фонд реабілітації та соціальної адаптації громадян без визначеного місця проживання „Шлях до Дому”	Реінтеграція; профілактика	65082, м. Одеса, вул. Софіївська, 10, т. (048) 777-20-76, 719-06-65 Костін Сергій Ігорович
ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСТЬ		
Благодійна асоціація „Світло надії”	Інформаційні; консультаційні; юридичні; ночівля, харчування; гуманітарна допомога	36000, м. Полтава, вул. Артема, 28-а, т. (053) 260-60-81 Демченко Максим Григорович
Полтавська обласна організація Товариства Червоного Хреста України	Гуманітарна допомога	м. Полтава, вул. Шведська, 52, т. (053) 227-43-08
Релігійна громада церкви „Ковчег” Християн віри євангельської п'ятидесятники	Гуманітарна допомога	37500, м. Лубни, вул. Драгоманова, 33, т. (050) 917-52-88 Фень Ігор Йосипович

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
Християнський реабілітаційний центр „Благодать”	Притулок (10 л/м)	36000, м. Полтава, бул. Б. Хмельницького, 19 Осадчук Сергій Іванович
Обласна благодійна організація Консультативний реабілітаційний центр “Повернись додому”	Харчування; медичне обстеження	36000, м. Полтава, вул. К. Шосе, 82 т. (053) 265-42-56 Зверев Валерій Веніамінович
Організація „Преображення” Благодійного фонду „Знати, щоб жити”	Притулок	Кобеляцький р-н, с. Коваленківка, т. (050) 308-12-48 Клочан Іван Володимирович
Громадська організація „Милість і істина”	Притулок	Кобеляцький р-н, с. Гайове, Федоровський Тарас Миколайович
Свято-Миколаївський собор	Гуманітарна допомога	39600, м. Кременчук, вул. 29 вересня, 16/34 т. (053) 674-19-34 Настоятель храму о. Володимир
Церква „Нова надія”	Гуманітарна допомога	39600, м. Кременчук, вул. Пролетарська, 56/2 Пастор Смірнов Андрій
Храм Святої Троїці	Харчування	39600, м. Кременчук, вул. 60 років Жовтня, 19 Настоятель Отець Анатолій
Римо-Католицька церква	Гаряче харчування	39600, м. Кременчук, вул. Сумська, 82 Настоятель Отець Микола
Церква св. Серафима	Гуманітарна допомога	39600, м. Кременчук, пр-кт Полтавський, 30 Настоятель Отець Ростислав
Церква Християн Адвентистів 7 Дня	Гуманітарна допомога	39600, м. Кременчук, бул. Автоказовський, 11 Пастор Портнягін Володимир Васильович
Церква Християн віри євангельської	Гуманітарна допомога	м. Пирятин, вул. Борців Революції, 16, т. (050) 160-87-32 Бобик Володимир Михайлович
Громада Християн євангельської віри „Салім” УМС	Гуманітарна допомога	м. Миргород, вул. Лікарняна, 1, Сергієнко Марина Володимирівна

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
Церква „Христа Спасителя”	Притулок; харчування	м. Гребінка, вул. Миру, 29, т. (050) 275-85-44 Анісімов Олексій Анатолійович
Німецька Євангелічна лютеранська громада	Харчування; гуманітарна допомога	м. Полтава, вул. Коцюбинського, 54-а Ківа Катерина Василівна
Центр духовної та со- ціально-психологічної реабілітації для осіб, звільнених з місць позбавлення волі, „Вогник”	Соціально-психологічна реабілітація; юридичні; соціально-побутові; притулок	Глобинський р-н, с. Гапівка Мазар Вадим Анатолійович
ТЕРНОПІЛЬСЬКА ОБЛАСТЬ		
Благодійний фонд „Карітас”	Харчування; гуманітарна допомога; соціально-побутові; консультаційні	46006, м. Тернопіль, вул. Замонастирська, 1, т. (0352) 52-36-84 отець Андрій Марчук
ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСТЬ		
Обласний благодійний фонд „Сіон”	Юридичні; психологічні; соціальні	29000, м. Хмельницький, пр-кт Миру, 53/1, кв. 73, т. (0382) 70-93-50 Денисов Ігор Анатолійович
Обласне об’єднання сприяння ресоціалі- зації осіб, що перебу- вають та звільняються з місць позбавлення волі „Альтернатива”	Захист економічних, юридичних, соціальних та інших прав і закон- них інтересів; профілактика негатив- них явищ та ВІЛ/СНІД в установах пенітенціар- ної системи та учбових зкладах	29000, м. Хмельницький, вул. Городовікова, 8, кв. 19, т. (067) 383-14-04 Пежинська Ольга Іванівна
ЧЕРНІГІВСЬКА ОБЛАСТЬ		
Благодійна організація „Чернігівський громад- ський комітет захисту прав людини”	Юридичні; психологічні; соціальні	14000, м. Чернігів, вул. Горького, 57/1, т./ф. (0462) 62-53-81 Тарасов Віктор Володимирович
Будинок для престарі- лих Свято-Покровської парафії Українських православних церков Чернігівської єпархії	Соціальні	Городянський р-н, с. Тупичів, вул. Чернігівська, 19 Чепак Світлана Ярославівна
Центр „Спасіння”	Юридичні; психологічні; соціальні	Куликівський р-н, с. Уборки, вул. Котовського, 22 Митус Микола Петрович

НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ	ВИДИ ПОСЛУГ	АДРЕСА КОНТАКТИ
Центр ресоціалізації осіб, звільнених з місць позбавлення волі	Допомога у відновленні документів; працевлаштування	Талалаївський р-н, смт. Талалаївка, вул. Леніна, 10 Карпенко Юлія Анатоліївна
Благодійна організація „Чернігівський жіночий правозахисний центр”	Юридичні; психологічні; соціальні; працевлаштування	14000, м. Чернігів, вул. Толстого, 120, а/с 797 т. (04622) 4-83-26 Лепеха Алла Григорівна
Асоціація колишніх в'язнів	Юридичні; психологічні; соціальні	Коропський р-н, с. Будище, вул. Суюпова Кудлата, 22
М. КИЇВ		
Всеукраїнський Благодійний Фонд «Соціальне партнерство»	Харчування; соціально-побутові; медичні	02090, м. Київ, Лобачевського 8а тел./факс: 591-54-15 Поліщук Олена Миколаївна
Громадська організація інтелігенції м. Києва „Київ — рідний дім”	Харчування; соціально-побутові; інформаційні	м. Київ, вул. Миропільська, б. 31-а, кв. 43, т. (044) 510-74-90 Балясна Евеліна Михайлівна